



UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID
ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR

INGENIERÍA TÉCNICA EN INFORMÁTICA DE GESTIÓN

PROYECTO FIN DE CARRERA

**CRM PARA EL TERCER SECTOR:
CIVICRM**

Tutora: ANABEL FRAGA VÁZQUEZ

Autor: JULIÁN ALHAMBRA MURCIA

OCTUBRE, 2015

Por Águeda, Lola y Javi

AGRADECIMIENTOS

Por fin, parece imposible, pero estoy escribiendo las últimas frases de la memoria de mi proyecto fin de carrera, más de 14 años después de incorporarme al mercado laboral.

Después de varios intentos fallidos, gracias a la insistencia (por no decir reprimendas) de todas las personas que me rodean hemos llegado a este momento.

Por supuesto quiero agradecer a mis padres Julián y María el haberme ofrecido la posibilidad de estudiar, los sacrificios realizados para que haya podido llegar a este momento y que me han permitido tener un trabajo en estos momentos tan difíciles.

A mis hermanos Gabriel y Emilio porque siempre los he tenido a mi lado (a veces encima en nuestros juegos de juventud) y siempre han sido un apoyo. Además parte de la culpa de haber estudiado Informática la tiene mi hermano Emilio, ya que la única forma que tuvo de conseguir un ordenador en casa fue convenciéndome de estudiar esta carrera.

Aunque no os lo creais también a mis suegros José y Loli, que han insistido tanto como mis propios padres para llegue hasta aquí.

A mi tutora Anabel por ser tan comprensiva, y a Emiliano por presentarme al personal de Avante 3 y permitirme colaborar con ellos y aportar mi granito de arena a su gran labor y por supuesto a todo el personal de Avante 3 Miriam, Anabel, Sonsoles, Eneko, etc.

Por último, con permiso de todos los demás, quiero agradecer a las personas más importantes en mi vida, mi mujer Águeda y mis hijos Lola y Javi.

Águeda, gracias por las reprimendas, por la insistencia, por la comprensión y por supuesto por la ayuda para poder hacer el proyecto y para poder ser quien soy, sin ti no sería yo y contigo soy mejor.

A mi hija Lola darle las gracias por comprender que tenía que “estudiar” y no podía jugar o bajar al parque. A Javi, bueno con sus 13 meses, gracias por no romper el portátil ni borrarle el trabajo hecho.

Muchas gracias a todos, por fin lo hemos conseguido.

RESUMEN

En el presente proyecto se realizará un análisis de distintas soluciones CRM, orientadas al tercer sector, centrándonos en la comparativa de las diferentes soluciones que mejor se adaptan a este tipo de organizaciones.

Se deberá decidir cuál es la solución que mejor se ajusta a una pequeña ONG con un presupuesto muy limitado y que sea fácilmente escalable, para poder abordar en un futuro nuevas fases que cubran todas las necesidades de la organización.

En este trabajo se escoge la solución que ofrece CiviCRM, que es el que mejor cubre los requerimientos de la organización. Se detallará el modo de conseguir un CRM que ayude en los procesos de gestión de Contactos y Socios, de Actividades, de Contribuciones, de Mailing. etc.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.	INTRODUCCIÓN.....	12
1.1.	OBJETIVOS	12
1.2.	ENFOQUE.....	13
1.3.	PLANIFICACIÓN INICIAL DEL PROYECTO	13
1.4.	ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO	15
2.	ESTADO DEL ARTE	18
2.1.	¿QUÉ ES UN CRM?	18
2.2.	IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA CRM	19
2.2.1.	Definir el plan de gestión:	19
2.2.2.	Definir y establecer los requerimientos del proyecto:.....	19
2.2.3.	Desarrollar una solución a medida:	20
2.2.4.	Definir un plan adecuado de capacitación:.....	20
2.3.	SOLUCIONES CRM.....	21
2.3.1.	Oracle – Siebel:	21
2.3.2.	SAP:.....	22
2.3.3.	Microsoft Dynamics	24
2.3.4.	Salesforce.com.....	26
2.3.5.	SugarCRM	28
2.3.6.	Netsuite.....	30
2.3.7.	CiviCRM	32
2.4.	SELECCIÓN DE LA HERRAMIENTA.....	33
3.	ANÁLISIS Y DISEÑO DEL SISTEMA	42
3.1.	REQUISITOS	42
3.1.1.	Módulo de contactos.....	42
3.1.2.	Módulo de Casos	43
3.1.3.	Módulo de Membresías	44

3.1.4.	Módulo de Contribuciones	44
3.1.5.	Módulo de Informes	44
3.1.6.	Módulo de Mailing	45
3.1.7.	Usuarios y Permisos	45
3.2.	DISEÑO DEL SISTEMA	45
3.2.1.	Diagrama Nivel 0.....	45
3.2.2.	Diagrama Nivel 1.....	46
3.2.2.1.	Diagrama Nivel 1.1	47
3.2.2.2.	Diagrama Nivel 1.2.....	53
3.2.2.3.	Diagrama Nivel 1.3.....	54
3.2.2.4.	Diagrama Nivel 1.4.....	55
3.2.2.5.	Diagrama Nivel 1.5	56
4.	IMPLEMENTACIÓN	57
4.1.	CONTACTOS	57
4.1.1.	Detalle del Contacto	59
4.1.2.	Datos Personales.....	60
4.1.3.	Avante.....	61
4.1.4.	Discapacidad.....	61
4.1.5.	Empleo.....	62
4.1.6.	Información Médica	62
4.1.7.	Psicosocial	63
4.2.	MEMBRESÍAS	64
4.3.	CONTRIBUCIONES.....	66
4.4.	CASOS.....	69
4.5.	MAILING	69
4.6.	INFORMES	70
4.7.	SEGURIDAD	72

4.8. PROBLEMÁTICAS ENCONTRADAS	73
5. CONCLUSIONES.....	75
5.1. PRESUPUESTO.....	75
5.2. CONCLUSOINES FINALES.....	76
5.3. FUTURAS LÍNEAS DE TRABAJO.....	78
6. BIBLIOGRAFÍA.....	79
7. REFERENCIAS	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Logotipo de Oracle – Siebel.....	21
Figura 2: Logotipo de SAP.....	22
Figura 3: Logotipo de Microsoft Dynamics	24
Figura 4: Logotipo de Salesforce.com.....	26
Figura 5: Logotipo de SugarCRM.....	28
Figura 6: Logotipo de Netsuite.....	30
Figura 7: Logotipo de CiviCRM	32
Figura 8: Comparativa Salesforce.com, SugarCRM y CiviCRM	40
Figura 9: Entidades con CiviCRM	41
Figura 10: Ciclo de vida por Prototipos	42
Figura 11: Diagrama Nivel 0.....	45
Figura 12: Diagrama Nivel 1	46
Figura 13: Diagrama Nivel 1.1	47
Figura 14: Datos Personales	48
Figura 15: Avante	48
Figura 16: Psicosociales	49
Figura 17: Discapacidad	49
Figura 18: Empleo	50
Figura 19: Información Médica.....	50
Figura 20: Entrevista Empleo	51
Figura 21: Entrevista Ocio.....	51
Figura 22: Entrevista Psicología.....	52
Figura 23: Entrevista Trabajador Social.....	52
Figura 24: Diagrama Nivel 1.2	53
Figura 25: Mailing	53
Figura 26: Contribuciones	54
Figura 27: Tipos de Financiación	54
Figura 28: Instrumentos de Pago	54
Figura 29: Página de Contribución.....	55
Figura 30: Diagrama Nivel 1.4.....	55
Figura 31: Membresías	55
Figura 32: Diagrama Nivel 1.5	56

Figura 33: Importar Contactos.....	57
Figura 34: Exportar contactos 1.....	58
Figura 35: Exportar contactos 2.....	58
Figura 36: Importar contactos 2.....	59
Figura 37: Detalle del Contacto.....	59
Figura 38: Datos Personales	60
Figura 39: Avante	61
Figura 40: Discapacidad	61
Figura 41: Empleo	62
Figura 42: Información Médica.....	62
Figura 43: Psicosocial.....	63
Figura 44: Membresías	64
Figura 45: Resumen Membresías	65
Figura 46: Membresía Contacto	65
Figura 47: Detalle Membresía Contactos	65
Figura 48: Panel Control CiviContribute	66
Figura 49: Batch de Contabilidad 1	67
Figura 50: Batch de Contabilidad 2.....	67
Figura 51: Carga contribuciones.....	67
Figura 52: Contribuciones del Contacto.....	68
Figura 53: Detalle Contribuciones Contacto	68
Figura 54: Detalle del Caso	69
Figura 55: Listado.....	70
Figura 56: Gráfico Tarta.....	71
Figura 57: Gráfico Barras	71
Figura 58: Resumen.....	72
Figura 59: Cache.....	73
Figura 60: Presupuesto	75
Figura 61: Materiales.....	76
Figura 62: Tiempo empleado en la realización de la aplicación	78

1. INTRODUCCIÓN

El principal objetivo de este proyecto es ofrecer una herramienta útil y funcional que permita a una pequeña ONG realizar la gestión de sus contactos de forma centralizada para facilitar la gestión y mejorar las distintas actividades que organiza.

Todo ello además, debe poder implementarse con una solución económica atendiendo a las necesidades de una organización pequeña. Se ha optado por la solución ofrecida por CiviCRM, una herramienta Open Source, desarrollada por una comunidad de usuarios, que ofrece una continua evolución de la herramienta.

El desarrollo de este trabajo pretende informar tanto a las organizaciones como a las pymes que les interese implantar un gestor de relaciones con socios, empezando por su definición, en qué consiste y los proveedores más conocidos que ofertan este tipo de producto.

El proyecto incluye una serie de recomendaciones para realizar una correcta instalación y mejoras que se han realizado en el CRM de CiviCRM.

1.1. OBJETIVOS

La aplicación tiene como objetivo principal la realización de unas prácticas de esta herramienta y desarrollar su funcionalidad.

Además, se describirán una serie de casos reales en los que es necesario configurar el programa de tal forma que resuelva las necesidades de la organización.

Para llegar a este objetivo, se explicarán los beneficios de instaurar una herramienta que gestione las relaciones con socios. También, se realizará una comparativa de las principales empresas que ofertan CRM y los motivos por lo que se ha decidido utilizar CiviCRM.

1.2. ENFOQUE

El CRM será una aplicación Web instalada en un gestor de contenidos también Open Source como Joomla. Que se encuentre implementado sobre una plataforma Web permitirá que sea accesible desde cualquier ordenador conectado a Internet con solo tener un navegador Web.

La aplicación consta de distintos módulos que se adaptarán a las necesidades de la organización para poder cubrir todos los ámbitos en los que trabajan y poder gestionar de una forma fácil la información de los contactos.

La entidad fundamental de un CRM son los contactos (socios y donantes al ser un CRM enfocado al tercer sector) y en ellos se centrará la mayor parte de la información, pero también se tendrá información de organizaciones que puedan realizar contribuciones económicas o patrocinios de las actividades realizadas por la ONG.

Con esto se consigue tener un repositorio centralizado de toda la información, accesible que permitirá realizar un seguimiento de todas las iteraciones realizadas con los contactos.

También mediante la configuración de los mecanismos de seguridad que permite la herramienta se conseguirá que la información sensible sólo pueda ser consultada por las personas que tengan permisos para ello. Esto es muy importante, sobre todo por la función que tiene la ONG de apoyo a personas con discapacidad intelectual y la información sensible que se almacenará en el sistema.

1.3. PLANIFICACIÓN INICIAL DEL PROYECTO

El sistema se debe realizar en varias fases para cada uno de los distintos módulos que ofrece un sistema de estas características.

Lo primero que se debe elegir es la herramienta que se implantará en la organización, para ello, se estudiarán los diferentes CRM existentes en el mercado que cubran las necesidades de la organización basándonos en distintos aspectos:

- Flexibilidad
- Posibilidad de personalización
- Escalabilidad
- Mantenimiento y evolución
- Coste

Una vez elegida la herramienta, se deben definir los módulos que se configurarán y adaptarán a la organización.

Contactos:

Es la entidad principal de CiviCRM. Para poder aprovechar al máximo las funcionalidades de la herramienta se deben mantener actualizados. Además de esta forma se tendrá toda la información de la organización centralizada en un mismo formato y en una única aplicación.

Casos:

Es una herramienta para recoger y manejar todas las iteraciones entre los contactos de CiviCRM y la gente de la organización. Permite de una forma fácil monitorizar el trabajo realizado en la aplicación y hacer el seguimiento del mismo.

Membresías:

Permite la gestión y el control de los tipos de relación de los contactos con la organización, su renovación y la generación de las cuotas.

Contribuciones:

Permite la gestión y el control de las donaciones, el cobro de las cuotas, las subvenciones y todos los aspectos económicos de la organización.

Mailing:

Gestión rápida y eficaz de los envíos de correo. Se podrán personalizar los correos, hacer seguimiento de los mismos y seleccionar el grupo o los grupos de contactos a los que se realizarán los envíos.

Campañas:

Permitirá de una forma fácil realizar campañas para conseguir fondos o promocionar las distintas actividades que realiza la organización.

Actividades:

Facilitará la gestión de las actividades de la organización, horarios, intervinientes, enviar recordatorios, etc.

Informes:

Uno de los mayores beneficios de un sistema CRM es tener toda la información centralizada en un repositorio único. Todos los distintos departamentos podrán explotar dicha información con un módulo de informes que facilita considerablemente la gestión de la organización.

1.4. ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO

CAPÍTULO 1: Introducción

En este capítulo se intenta dar una visión global del proyecto. Para ello se han tratado los siguientes temas:

- *Objetivos:* se mostrarán los objetivos principales que se han intentado cumplir en el desarrollo de la aplicación.
- *Enfoque:* se indicará brevemente la plataforma en la que se desarrollará la aplicación y la finalidad que cubre.
- *Planificación inicial del proyecto:* se indicarán todas las etapas por las que se han pasado hasta llegar a la solución final.
- *Estructura del documento:* Explicación de cada uno de los apartados que componen el documento del proyecto.

CAPÍTULO 2: Estado del Arte

Los temas de los que se compone son:

- *¿Qué es un CRM?:* da una breve explicación de lo que es un CRM.
- *Soluciones CRM:* se muestran distintas soluciones comerciales de productos CRM

- *Selección de la Herramienta:* se indican los motivos por lo que se selecciona la herramienta utilizada.

CAPÍTULO 3: Análisis y diseño del sistema

Consta de los siguientes temas:

- *Requisitos.*
 - ✓ *Módulo de contactos*
 - ✓ *Módulo de Casos*
 - ✓ *Módulo de Membresías*
 - ✓ *Módulo de Contribuciones*
 - ✓ *Módulo de Informes*
 - ✓ *Módulo de Mailing*
 - ✓ *Usuarios y Permisos*
- *Diseño del sistema:* se indicarán los módulos que componen el sistema

CAPÍTULO 4: Implementación y pruebas del sistema

En este capítulo se mostrará como se ha implementado el sistema y las pruebas realizadas antes de poner en funcionamiento la aplicación.

Este capítulo está dividido en varias partes:

- *Contactos.*
- *Membresías*
- *Contribuciones*
- *Casos*
- *Mailing*
- *Informes*
- *Seguridad*

CAPÍTULO 5: Conclusiones y futuras líneas de trabajo

Se explicarán las conclusiones a las que se ha llegado tras la realización del proyecto y las nuevas ideas a incorporar al proyecto.

- *Presupuesto del proyecto:* se indicará cual sería el coste del proyecto de haberse desarrollado por una empresa.

CAPÍTULO 6: Bibliografía

En este capítulo se listarán los diferentes libros y las URL consultadas en el desarrollo del proyecto.

CAPÍTULO 7: Referencias

En este capítulo se muestran las referencias de los documentos utilizados para la realización de este trabajo.

2. ESTADO DEL ARTE

2.1. ¿QUÉ ES UN CRM?

Customer Relationship Management, o más conocido por sus siglas CRM, es una herramienta de negocio orientada a la relación con los clientes. En el ámbito de una ONG¹ la herramienta está orientada a la relación con los contactos de la organización [PFCFML].

Esta gestión permite a los componentes de la organización conocer a sus contactos y las necesidades de los mismos. Además, se obtiene información sobre las posibles acciones a realizar, campañas y sobre el trabajo realizado por los miembros de la organización.

Se pueden realizar seguimientos específicos de los contactos que permitan conocer sus necesidades para poder ofrecerles planes personalizados.

También nos permite hacer un seguimiento de las campañas de mailing realizadas, de las donaciones obtenidas y una gestión centralizada de la información de los contactos y socios de la organización.

A través de los informes que se pueden generar con un CRM podemos conocer rápidamente la información de la organización y poder analizar las distintas acciones realizadas, el grado de aceptación y la respuesta conseguida.

CRM es un software para la administración de la relación con los contactos que nos permite monitorizar, gestionar y analizar la información mediante sistemas informáticos. Es decir, mediante el uso de un programa determinado podremos guardar información y almacenarla en una base de datos para su posterior análisis.

¹ Organización no gubernamental: se utiliza para identificar a organizaciones que no son parte de las esferas gubernamentales, ni son empresas cuyo fin fundamental sea el lucro

Gracias a estos datos obtenidos, tendremos posibilidad de ofrecer un mejor servicio a nuestros contactos generando actividades y campañas que tengan una mayor aceptación.

2.2. IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA CRM

Para una organización, establecer un modelo para la implementación de un CRM no es muy diferente a implementar otro tipo de estrategia de solución de negocio que involucre una resolución informática. Los pasos que hay que seguir para implementar un sistema CRM son los siguientes: [MHCRM]

2.2.1. Definir el plan de gestión:

Antes de pensar en las soluciones de CRM, se deben establecer e identificar los objetivos específicos que se quieren obtener con el nuevo sistema, como podrían ser:

- centralizar la información,
- aumentar la eficiencia de los empleados,
- disminución del tiempo de respuesta ante las consultas,
- mejorar la relación de los contactos.

2.2.2. Definir y establecer los requerimientos del proyecto:

Todos los empleados que se encuentran involucrados en el proyecto CRM deben conocer el funcionamiento de la organización. Esto es importante para definir cuáles son las funciones requeridas desde todos los departamentos de la organización. Esto se consigue, mediante entrevistas con los usuarios y reuniones para concretar sus necesidades y mostrar posibilidades que ofrecen las herramientas.

Dentro de la organización encontramos diferentes departamentos:

- Ocio
- Empleo
- Administración
- Psicosocial

Los contactos se dividen principalmente en dos grupos, las entidades o voluntarios que colaboran con la organización y los socios que reciben los distintos programas y terapias que se ofrecen. Como es evidente, por los distintos tipos de contactos, la información que se almacena de ellos es muy distinta dependiendo de la naturaleza de los mismos.

2.2.3. Desarrollar una solución a medida:

El diseño de la solución ajustada a la organización debe ser un desarrollo conjunto entre las necesidades de la misma y las posibilidades que ofrece la herramienta. Se plantea un plan para resolver lo que es imprescindible de inmediato de manera que se agrega funcionalidad según el proyecto se va desarrollando.

2.2.4. Definir un plan adecuado de capacitación:

Será necesario realizar sesiones de formación para los empleados de la organización para que de la manera más rápida posible puedan utilizar la nueva herramienta.

Es importante realizar una buena gestión del cambio y convencer a los empleados de las bondades de utilizar un CRM. La costumbre de utilizar métodos propios de mantener la información y pasar a un nuevo sistema siempre genera rechazo, hasta conseguir la plena integración de la herramienta en el trabajo diario.

2.3. SOLUCIONES CRM

2.3.1. Oracle – Siebel:



Figura 1 Logotipo de Oracle – Siebel

Características:

- Un único precio para todas las funcionalidades: ventas, servicios y marketing.
- Se suministra con un módulo de Business Intelligence (Inteligencia de Negocios) y una herramienta de análisis de datos que permite crear fácilmente informes interactivos y cuadros de mando (dashboards).
- Oracle es una de las mayores compañías de software mundiales.

Oracle es el líder mundial en CRM, tiene más de cinco millones de usuarios a los cuales da soporte directo y más de 100 millones de usuarios con soporte propio. Como empresa, Oracle Corporation, fue fundada por Lawrence J. Ellison en 1977 y tiene su sede central en Redwood City, California.

Sobre la base del premiado Siebel Oracle On Demand² ofrece una solución estratégica, integral y rentable de CRM alojado.

A diferencia de otras aplicaciones, que se concentran en la gestión de contactos a corto plazo, Oracle On Demand proporciona una plataforma escalable, flexible, así como una herramienta de análisis de largo alcance que permite a las organizaciones cambiar, analizar y monitorizar los procesos orientados al cliente, así como simplificar la gestión de los datos recibidos de dichos clientes.

² Esta solución CRM se conoce también por el nombre de Hosted CRM, es aquella en la cual el CRM se encuentra en servidores de terceras partes. Es decir, tanto la aplicación como los datos que administre se encontrarán instalados y almacenados en servidores del proveedor. [PFCFML]

En cuestión de software bajo demanda, Oracle compite con Salesforce.com. La solución on-demand de Oracle ofrece a un coste bajo características similares a las de su opción on-site.

Siebel es el proveedor de CRM líder dentro de las grandes empresas, ya que profundiza y concentra sus soluciones en diferentes sectores e industrias. Actualmente forma parte de Oracle gracias a la compra que se produjo en el año 2005.

Siebel ofrece ambas soluciones, on-premise³ y on-demand, aunque se utiliza más comúnmente con un alojamiento en cliente gestionando la empresa todos los datos, servidores etc.

2.3.2. SAP:



Figura 2: Logotipo de SAP

Características:

- Es una de las mayores compañías de software del mundo
- Ofrece un conjunto integrado de CRM, ERP, servicios financieros, así como de gestión de cadenas de suministro y otras aplicaciones comerciales.
- Ganador en 2008 del premio “Top 15 Empresas de CRM”

SAP, cuyas siglas significan “Systems Applications and Products in Data Processing”, fue fundado en 1972 y su sede central se ubica en Walldorf, Alemania. Tiene más de 48.500 empleados en más de cincuenta países, y da soporte a más de 89.000 clientes a lo largo de todo el mundo.

³ Es una solución CRM conocida también como On-Site o In house, es aquella que adquiere el software totalmente incluyendo licencias de bases de datos, equipos para los nuevos servidores, licencias de servidor y de sistemas operativos del servidor. [PFCFML]

SAP ofrece soluciones on-demand y web-based, y también tiene disponible una suscripción básica. SAP CRM se creó para hacer frente a los requisitos de las industrias más importantes, incluyendo: automóviles, química, productos de consumo, venta al por menor, telecomunicaciones, servicios profesionales, sector público, alta tecnología, maquinaria y componentes industriales, medios de comunicación, petróleo y gas, distribución al por mayor...

SAP CRM Enterprise - Más de 3200 clientes a lo largo del mundo utilizan SAP como su sistema de CRM, en su distribución para grandes empresas. SAP CRM Enterprise es parte de SAP Business Suite e incluye características y funcionalidades que ayudan a los procesos básicos de negocio en las siguientes áreas:

Marketing - Potencia las ideas esenciales del negocio, necesarias para tomar decisiones inteligentes, agudizar el enfoque hacia los clientes para impulsar la demanda y aumentar la retención de estos, así como gestionar mejor los recursos de marketing para hacer más con menos.

Ventas - Transforma la fuerza de ventas directas e indirectas de la organización en un equipo de asesores experimentados, fomentando la colaboración eficiente entre el equipo de ventas y el de marketing, y permite que estos equipos alineen sus esfuerzos para satisfacer las necesidades del consumidor.

Servicios - Reduce los costes de los servicios a la vez que mejora el agrado del usuario haciendo más eficientes las operaciones de servicios y dando un servicio excepcional de atención al consumidor.

Centro de Contactos - Potencia la fidelidad del consumidor, reduce costes, y aumenta los ingresos transformando un centro de contactos en un canal de distribución estratégico de marketing, ventas y servicios a través de todos los canales de contacto.

E-commerce -Convertir internet en un canal de ventas y de interacción rentable, proporcionando a los clientes una experiencia online personalizada.

2.3.3. Microsoft Dynamics



Figura 3: Logotipo de Microsoft Dynamics

Características:

- Plataforma de CRM a la que se puede hacer una gran personalización.
- La interfaz de usuario es similar a la de Microsoft Outlook.
- Gestor de intercambio de información entre los usuarios incluyendo una gran cantidad de formatos diferentes, como pueden ser Excel, HTML, PDF, XML y CSV.
- Líder del mercado de CRM en 2009 - Premio ROI3.

Microsoft Dynamics permite aumentar las ventas y la satisfacción del cliente final. El modo de uso de la aplicación CRM debe ser fácil. También debe ser sencillo de personalizar y mantener. Este software ofrece un amplio espectro de características, estando al alcance de cualquier tipo de empresa, permitiendo a la compañía cumplir con sus necesidades específicas.

No importa el tamaño de la empresa, Microsoft Dynamics puede ayudar a todo tipo de empresas a mejorar sus relaciones con los clientes. El paquete de software ofrece soluciones de automatización de la fuerza de ventas, de atención al cliente y de marketing.

Automatización de la fuerza de ventas - Los clientes pueden acelerar su fuerza de ventas rápidamente con las avanzadas características de Microsoft Dynamics. Los usuarios pueden aprovecharse de su interfaz intuitiva y de las capacidades integradas de Microsoft Office para aumentar la productividad de las ventas, optimizar los ciclos de venta, automatizar las ventajas de gestión, así como obtener ideas para aumentar las ventas.

Atención al Cliente - Con la solución de atención al cliente de Microsoft Dynamics los usuarios pueden transformar el cuidado del consumidor en un activo estratégico.

Con una vista de 360° sobre el cliente, los empleados pueden resolver los problemas rápidamente y reducir el tiempo de manipulación del problema. A través de procesos automatizados, los clientes también pueden reducir costes y ayudar a asegurar que se presta un servicio al consumidor consistente en todas las fases del contacto con la empresa.

Marketing - Con la gestión de marketing y el software de automatización de Dynamics, los usuarios pueden comercializar sus productos con mayor eficacia, mejorar la productividad y aumentar la visión efectiva de las campañas de marketing.

CRM Extendido - Ayuda a las empresas a gestionar las relaciones que otros productos de CRM más limitados no cubren. Esto incluye la relación de una compañía con sus empleados, socios, proveedores, distribuidores y grupos de interés. Esta solución extendida se logra a través del marco xRM Framework, una característica que permite la personalización de los flujos de trabajo, la gestión de los datos y el análisis y presentación de los datos en diferentes tipos de informes. También incluye herramientas de gestión del sistema y red de partners (colaboradores).

Las soluciones y capacidades que ofrece Microsoft Dynamics están conectadas estrechamente con otras herramientas y tecnologías de Microsoft que utilizan la mayoría de las empresas. Esto permite agrupar los datos, ayudando al equipo de ventas a responder a las preguntas del consumidor sin hacerle esperar.

Cuando los empleados utilizan la aplicación trabajan en un entorno software familiar para ellos como es el de Microsoft. Esto ayuda a reducir el tiempo de aprendizaje que conlleva el utilizar herramientas de software dispares.

Las soluciones de Microsoft Dynamics normalmente se implementan y desarrollan por un socio (partner) de Microsoft, que ya posee la experiencia técnica y el perfecto conocimiento de la herramienta. Microsoft Dynamics y su comunidad mundial de socios ofrecen soluciones CRM flexibles y sencillas de usar.

El precio de Microsoft Dynamics es a partir 273,90 € / mes para cinco usuarios.

2.3.4. Salesforce.com



Figura 4: Logotipo de Salesforce.com

Características:

- Aplicación que permite una gran personalización.
- Acceso a AppExchange, directorio de aplicaciones creadas por la comunidad para el entorno de Salesforce.com
- Premio de Mercados CRM en 2012 para empresas medias
- Ganador del Premio CODIE, Mejor solución de software para las empresas

Salesforce.com fue fundada en 1999 por el ex ejecutivo de Oracle Marc Benioff, que fue pionero en el concepto de la entrega de aplicaciones empresariales a través de un sitio Web simple. Salesforce.com tiene su sede en San Francisco, California. Más de 1,1 millones de abonados en 63.200 empresas en todo el mundo dependen de Salesforce para gestionar sus relaciones con los clientes. El software de la compañía es utilizado por empresas de todos los tamaños, de todos los sectores y en todo el mundo.

Desde su fundación, Salesforce.com ha logrado un notable reconocimiento entre clientes, socios, inversores y medios de comunicación.

Salesforce.com ofrece una amplia gama de servicios de CRM y aplicaciones empresariales que permiten a los clientes y suscriptores registrar, almacenar, y actuar sobre los datos de su negocio de forma automática, así como ayudar a las empresas a gestionar las cuentas de los clientes, el seguimiento potencial de las ventas, la evaluación de campañas de marketing y proporcionar servicios de post venta.

Los productos de CRM de Salesforce.com y el modelo de Cloud Computing⁴ (también conocido como software en la nube) proporcionan muchos beneficios a las empresas, que requieren sólo unos gastos de inversión moderados y ofrece un modelo elástico que se puede ampliar según las necesidades de cambio de la compañía.

Los servicios de CRM de Salesforce se centran principalmente en la automatización de la fuerza de ventas y del marketing, en la atención al cliente y la automatización de los procesos de venta y de soporte al cliente. La automatización de las ventas permite a los empleados ser más productivos mediante la automatización de múltiples tareas manuales y muy repetitivas. También proporciona datos al equipo de ventas sobre sus clientes actuales y los potenciales, y ayudar a las empresas a establecer un sistema y un proceso de registro, seguimiento e intercambio de información.

- La versión inicial es SalesforceIQ Starter tiene un coste 25 por usuario / mes.
- La versión Professional tiene un coste de 65\$ por usuario / mes.
- La versión Enterprise 125\$ por usuario / mes.
- La versión Unlimited 250\$ usuario / mes.

⁴ El *cloud computing* consiste en la posibilidad de ofrecer servicios a través de Internet.

2.3.5. SugarCRM



Figura 5: Logotipo de SugarCRM

Características:

- Interesante plataforma abierta, flexible y rica en características.
- Ganador del Premio CODiE en 2009: “Mejor Solución de Código Abierto”.
- Mejor premio de “Open Source Premio Empresarial” de InfoWorld en 2009.
- Mejor Tecnología de Código Abierto según la revista “CRM Magazine” (2008, 2009 y 2015).
- Líder en 2015 del mercado de CRM medios según la revista “CRM Magazine”.

SugarCRM fue fundado en 2004, como proyecto open source⁵ y desde entonces la aplicación ha sido descargada más de cinco millones de veces. Actualmente presta sus servicios a más de un millón y medio de clientes en más de 120 países. Más de seis mil clientes han elegido los servicios de Cloud Computing con SugarCRM On-Site, en detrimento de las alternativas propietarias. SugarCRM ha sido reconocido por su éxito y su innovación por las revistas “CRM Magazine”, “InfoWorld”, “Intelligent Enterprise”, etc.

SugarCRM se adapta fácilmente a cualquier entorno empresarial ofreciendo una alternativa más flexible y rentable que las aplicaciones propietarias. La arquitectura de SugarCRM permite a las empresas una personalización muy sencilla que permite integrar los procesos de negocio a fin de construir y mantener relaciones estables con los usuarios.

La plataforma de SugarCRM está disponible de forma instalada, es decir de forma on-site y on-demand, así como en versiones basadas en diferentes dispositivos, como

⁵ Es la expresión con la que se conoce al software distribuido y desarrollado libremente.

por ejemplo la versión para iPhone, lo cual cubre de forma muy completa la funcionalidad de un CRM. Está diseñado para permitir una implementación sencilla.

Sugar On-Demand se encuentra alojada a través de SugarCRM. Sugar Cube, ofrece un dispositivo de plug-and-play dentro del firewall de la empresa. Sugar On-Site, la versión no alojada, permite a la organización gestionar Sugar en los servidores propios de la empresa.

SugarCRM es una buena opción para las empresas con presupuesto ajustado que principalmente necesitan la funcionalidad para la fuerza de ventas, ya que Sugar da los recursos técnicos para permitir adaptaciones personalizadas que se ajusten a las necesidades del negocio.

- La versión de código abierto es Sugar Community edition. Es gratuita y se anuncia como versión para desarrolladores.
- La versión Sugar Professional tiene un coste de 40\$ por usuario / mes.
- La versión Enterprise 65\$ por usuario / mes.
- La versión Ultimate 150\$ usuario / mes.

2.3.6. Netsuite



Figura 6: Logotipo de Netsuite

Características:

- Sistema gestión de contactos basado en la web con más de 4 millones de clientes en todo el mundo.
- Acceso en cualquier momento y lugar, así como costes tecnológicos reducidos con SaaS.⁶
- NetSuite recibió el premio ISMs Top 15 CRM Software en 2009.
- NetSut Inc. recibió el Premio a la Excelencia CRM 2009 de la revista “Customer Interaction Solutions Magazine”.
- Software satisfaction Awards 2008: Mejor plataforma software CRM y mejor software CRM dentro de la gama media.

Fundado en 1998, NetSuite Inc. (NYSE: N) es el proveedor líder de software on-demand de gestión de negocios integrados para empresas en crecimiento y de tamaño medio. Con miles de clientes utilizando productos online NetSuite y sus servicios profesionales, las empresas son capaces de gestionar todas las operaciones clave de negocio en un sistema de alojamiento host sencillo, incluyendo: gestión de relación con el cliente (CRM), realización de pedidos, inventario; contabilidad y finanzas, gestión de productos, ecommerce, gestión de páginas Web y productividad de los empleados. NetSuite fue originalmente conocido como NetLedger por sus fundadores Larry Ellison y Evan Golberg. Posteriormente el nombre se cambió a NetSuite.

NetSuite se entrega como un servicio on-demand, por lo que no hay que disponer de hardware, licencia así como tampoco de complejas configuraciones. Finalmente, la tecnología de cuadro de mando en tiempo real proporcionan una visión fácil de utilizar

⁶ Software as a Service: es un modelo de distribución de software donde el soporte lógico y los datos que maneja se alojan en servidores de una compañía de tecnologías de información y comunicación (TIC), a los que se accede vía Internet desde un cliente.

dentro de roles específicos en negocios de información ya que la información siempre está actualizada.

Las soluciones CRM de Netsuite incluyen:

NetSuite - Un sistema bajo demanda que soporta toda la empresa e incluye la gestión de relación de clientes (CRM) así como una funcionalidad de Planificación de Recursos Enterprise Resource Planning (ERP).

NetSuite CRM+ - Un poderoso sistema de CRM, que incluye la automatización de la fuerza de ventas, oportunidades de gestión, forecasting, automatización del marketing, servicio y soporte al cliente, personalización flexible mediante SuiteFlex y más.

NetSuite CRM es una aplicación CRM alojada que proporciona al personal de ventas una visión global de los clientes. sí las empresas pueden maximizar los ingresos liderando y gestionando oportunidades a través de los pedidos, el servicio al cliente y el soporte, pero también renovar y aumentar la gestión de ventas. NetSuite CRM también proporciona a la fuerza ventas la posibilidad de crear cuotas, realizar pedidos reales, tener visibilidad en tiempo real del estado de un pedido, facturas impagadas, inventario, histórico de pedidos del cliente, gestión del aumento de ventas, ventas cruzadas y comisiones. [PFCLDC]

2.3.7. CiviCRM



Figura 7: Logotipo de CiviCRM

Características:

- Pensada por y para el tercer sector.
- Más de 9.000 organizaciones en todo el mundo confían en CiviCRM.
- Más de 140 millones de contactos se gestionan con CiviCRM
- La comunidad CiviCRM de 15.000 miembros impulsa CiviCRM mediante un intercambio continuo de información
- Traducida a más de 20 idiomas.
- Acceso en cualquier momento y lugar, así como costes tecnológicos reducidos con SaaS.

CiviCRM se inició en 2004 con Dave Greenberg, Donald Lobo y Michal Mach. Son personas con mucha experiencia trabajando con herramientas para organizaciones sin ánimo de lucro.

CiviCRM se mantiene al tanto de las necesidades del cliente mediante la colaboración tanto con los clientes como con los clientes potenciales a través de foros usuario / desarrollador, programas de capacitación, de los canales de chat IRC, así como otras conferencias profesionales. [QECCRM]

2.4. SELECCIÓN DE LA HERRAMIENTA

Avante 3 es una pequeña asociación dedicada a la promoción de personas con discapacidad intelectual, Trabaja para que las personas con discapacidad intelectual disfruten de la vida en todas sus facetas y con ellos sus familias.

Se realizan diversas actividades de apoyo tanto para las personas con discapacidad como a sus familiares.

Familia

Desde este servicio se pretende cubrir las necesidades y demandas de las familias con miembros con discapacidad intelectual y su entorno. En líneas generales:

- Es un servicio que no sólo trabaja para la familia, sino con la familia.
- Es un servicio continuado y estable.
- Es un servicio abierto y flexible.
- Es un servicio que trabaja en red.

Objetivo

Contribuir a mejorar la calidad de vida de todos los miembros del sistema familiar, fortaleciendo a las familias en todos sus ámbitos partiendo de sus necesidades y promoviendo recursos.

- Información, Orientación y Asesoramiento Familiar
- Respiro Familiar
- Apoyo Emocional
- Dinamización y Formación

Vida Independiente

Piso tutelado de entrenamiento:

En los entrenamientos, las personas experimentan vivencias durante periodos determinados de tiempo y de forma práctica, la vida fuera del hogar familiar.

Las personas con discapacidad intelectual adquieren formación para una vida más independiente, para que en un futuro no muy lejano puedan ser dueños de sus vidas, tomar sus decisiones y aumentar su autonomía hasta que desarrollen las habilidades

necesarias para vivir en un piso tutelado, tener su propia vivienda o formar su propia familia.

Algunas de las personas con discapacidad intelectual que ya están viviendo en un piso tutelado supervisado por Avante 3 o viven en pareja en su propio hogar, comenzaron su formación y preparación en este piso.

Se benefician alrededor de 20 personas con discapacidad intelectual, divididos en grupos. Cada grupo variará la ocupación en el piso en función de sus capacidades, autonomía alcanzada y necesidades de formación y preparación.

Cada grupo de entrenamiento está compuesto de 4 a 5 personas con discapacidad intelectual, donde la persona:

- Realiza entrenamientos en un grupo
- Se entrena y aprende
- Aprende de la experiencia
- La experiencia refuerza en sentido positivo

La persona con discapacidad intelectual que se entrena en el piso, sabe que será un proceso de aprendizaje continuo que implica madurez y responsabilidad.

Pisos Supervisados

Estos centros, tienen como propósito el incremento de la calidad de vida de jóvenes con discapacidad intelectual y sus familias, al dotarlas del derecho y la oportunidad al poder disfrutar de una vivienda definitiva en un contexto normalizado e integrado en la Comunidad.

Este proyecto trata de dotar a jóvenes de las habilidades necesarias para que puedan ser beneficiarios y puedan disfrutar de una vida independiente, para que en el presente puedan ser dueños de sus vidas, tomar sus decisiones y aumentar su autonomía hasta que desarrollen las habilidades necesarias para tener su propia vivienda, formar su propia familia o vivir de forma definitiva con sus iguales en el Centro.

Las actividades cotidianas en la vivienda deben estar necesariamente adaptadas a sus horarios laborales, además de tener en cuenta sus horas de descanso y el tiempo dedicado a las actividades de ocio con su familia y amigos.

El apoyo que reciben tiene lugar por la tarde de lunes a viernes, desde que llegan de su trabajo hasta la hora de la cena.

Apoyos personalizados, individual o con pareja

Este Servicio ofrece la oportunidad de que las personas con discapacidad intelectual reciban apoyo y entrenamiento de manera individual. El objetivo de este servicio dependerá de las necesidades y preferencias de cada persona, siempre encaminado a adquirir mayores cotas de autonomía.

De igual forma, la familia recibe apoyo, formación y orientación mejorando la intervención diaria con su hijo/a con discapacidad. La familia y la persona con discapacidad diseñan, planifican y acuerdan los aspectos sobre los que se van a trabajar, así como, la duración y frecuencia de los apoyos.

Empleo

Proyecto formativo AULA EMPLEO

Para mejorar la empleabilidad de los participantes a través del desarrollo de las aptitudes, conocimientos y experiencia adecuadas, para poder acceder a los recursos laborales existentes en igualdad de oportunidades.

Empleo con Apoyo

El Empleo con Apoyo consiste en un conjunto de servicios y acciones centradas en la persona, fundamentalmente individualizadas, para que la persona con discapacidad pueda acceder, mantenerse y promocionarse en una empresa ordinaria en el mercado de trabajo abierto, con el apoyo de profesionales especializados y apoyos naturales dentro de la misma empresa.

El preparador laboral prepara en el lugar de trabajo e individualmente a una persona para un puesto determinado. Para esto diseña, programa y evalúa las acciones necesarias

para conseguir una inserción laboral exitosa. Se continúa con el seguimiento durante toda la vida laboral del trabajador.

Servicios que se ofrecen:

1. Formación continua a trabajadores en activo:
 - ✓ Taller de mantenimiento de empleo.
 - ✓ Tutorías individuales.
2. Orientación a familias para conseguir un mejor entendimiento y colaboración en el proyecto de inserción laboral y desarrollo personal.
3. Orientación a empresas. Difusión y sensibilización para fomentar nuevas oportunidades de empleo de las personas con dificultades de inserción

Ocio, Cultura y Deporte

Bicicleta

El grupo de bicicleta funciona desde hace más de 10 años. Se recorren diferentes circuitos de baja dificultad dentro de la Comunidad de Madrid: vías verdes, anillo ciclista etc. Los propios participantes diseñan los recorridos cada trimestre. Las salidas tienen un ambiente de camaradería y deportividad muy saludable.

Taller de Música y Danza

De este taller nació la agrupación musical "Los Pingüinos Batuqueros" que está formada por personas con y sin discapacidad intelectual de edades diferentes. Llevan más de diez años juntándose a cantar y tocar canciones propias y versiones de temas clásicos y modernos que ellos mismos eligen.

Ocio compartido

Durante los fines de semana se realizan salidas bien en sábado o en domingo acompañados de uno o dos monitores. Las salidas son programadas por los propios participantes a primeros de trimestre, salidas a discoteca, cines, reunirse para tomar algo, conciertos, musicales

Otras actividades de ocio

1. Los jueves culturales
2. Taller de manualidades.

3. Taller de cocina casera, fácil, tradicional
4. Taller de expresión

Para poder gestionar de una forma más eficiente todas estas actividades, es recomendable implantar un sistema CRM que ayude al personal de Avante 3. De esta forma se podrá explotar más fácilmente la información.

Además y al estar la información centralizada y ser homogénea es mucho más sencillo realizar el seguimiento de cualquier persona o actividad gestionada por Avante 3.

Tras las reuniones mantenidas con Avante 3 se definen las necesidades del sistema:

- Gestión de contactos: se guardará la información de los socios, familiares, voluntarios, entidades colaboradoras, etc, relacionados con Avante 3. Además se necesitará configurar la aplicación para personalizar los campos asociados a los contactos de tal forma que se adapte de la mejor forma posible a las necesidades de Avante 3.
- Membresías: inicialmente se creará la membresía de socios, de esta manera se generarán de forma automática los cobros de cuotas, etc.
- Contribuciones: con las membresías se generan las cuotas de socios que se podrán exportar para realizar las domiciliaciones bancarias. También se podrán gestionar las donaciones y conocer la cuantía económica aportada por cada contacto.
- Casos: una parte muy importante para Avante 3 es la gestión y auditoria del trabajo realizado. Mediante el módulo de casos se registrarán todas las actividades y se podrán visualizar rápidamente cada caso asociado a un contacto, un listado de los casos pendientes o los casos atendidos por el personal de Avante 3.
- Mailing: una herramienta muy potente para poder mejorar la relación con los contactos, dar más publicidad a las campañas y a las actividades que realiza la asociación y hacer un seguimiento de los mismos.
- Informes: una de las facilidades que más pueden ayudar a una asociación como Avante 3 con la implantación de un CRM es la posibilidad de generar

informes. Al tener todo la información de los distintos departamentos unificados se puede realizar informes mucho más completos y con más diversidad.

Una vez que conocemos las necesidades funcionales de Avante 3, valoraremos las opciones que existentes dentro del mercado.

Por razones económicas, Avante 3 no puede realizar la inversión necesaria en una herramienta comercial, por lo que solo se estudiarán las soluciones Open Source sin gastos de licencia.

Entre las herramientas que se ajustan a la capacidad económica de una asociación como Avante 3 vamos a las principales opciones serían CiviCRM, Salesforce.com y SugarCRM. [CISASU]

	Salesforce.com	SugarCRM	CiviCRM
Tamaño de la Organización	Pymes Grandes empresas	Pymes Grandes empresas	Pymes
Plataforma	Online Móvil	Online Móvil	Online On Premise
Marketing	Cuadro de mando de campañas Mantenimiento de campañas Marketing por e-mail Mantenimiento de la lista de e-mail Redes sociales	Mantenimiento de campañas Marketing por e-mail Mantenimiento de la lista de e-mail Marketing multicanal Catalogo de productos Seguimientos Redes sociales	Mantenimiento de campañas Marketing por e-mail Mantenimiento de la lista de e-mail Marketing multicanal
Ventas	Facturación	Facturación	Facturación

	<p>Historial del contacto</p> <p>Mantenimiento del contacto</p> <p>Planificador de Contactos</p> <p>Base de datos de clientes</p> <p>Mantenimiento de candidatos</p> <p>Seguimiento de candidatos</p> <p>Mantenimiento de cuotas</p> <p>Mantenimiento de territorios</p>	<p>Historial del contacto</p> <p>Mantenimiento del contacto</p> <p>Base de datos de clientes</p> <p>Mantenimiento de candidatos</p> <p>Seguimiento de candidatos</p>	<p>Historial del contacto</p> <p>Mantenimiento del contacto</p> <p>Mantenimiento del contacto</p> <p>Base de datos de clientes</p> <p>Seguimiento de candidatos</p>
Personalización	<p>Ventanas y campos personalizados</p> <p>Cuadros de mando personalizados</p> <p>Sistemas predictivos personalizables</p> <p>Medio cerrado</p>	<p>Ventanas y campos personalizados</p> <p>Cuadros de mando personalizados</p> <p>Medio cerrado</p> <p>Interface de usuario personalizado</p>	<p>Ventanas y campos personalizados</p> <p>Cuadros de mando personalizados</p> <p>Interface de usuario personalizado</p>
Análisis	<p>Informes personalizados</p> <p>Cuadro de mandos</p> <p>Sistema de predicción de Ventas</p> <p>Informes de Ventas</p>	<p>Cuadro de mandos</p> <p>Distribución de Informes</p> <p>Sistema de predicción de Ventas</p> <p>Informes de Ventas</p>	<p>Gráficos personalizados</p> <p>Cuadro de mandos</p> <p>Informes de Ventas</p>
Sectores	Automoción	<p>Sector Financiero</p> <p>Servicios de</p>	Sin ánimo de lucro

	Sector Financiero	Consumo	
	Educación	Educación	
	Administración pública	Administración pública	
	Información y Tecnología	Información y Tecnología	
	Internet y Telecomunicaciones	Internet y Telecomunicaciones	
	Ingeniería	Ingeniería	
	Medios de comunicación	Medios de comunicación	
	Salud	Salud	
	Sin ánimo de lucro	Sin ánimo de lucro	
Idiomas	Inglés	Alemán	Chino
		Inglés	Holandés
		Francés	Inglés
		Portugués	Francés
		Español	Alemán
		Holandés	Italiano
			Japones
			Ruso
			Sueco
			Español
Año Fundación	1999	2004	2010

Figura 8: Comparativa Salesforce.com, SugarCRM y CiviCRM

La propuesta es CiviCRM. Las principales ventajas de CiviCRM son: [FCCRM]
[FRCIVI]

- ✓ Orientada al tercer sector. Las entidades y los módulos definidos están orientados a organizaciones no gubernamentales (Donaciones, Contactos, etc.
- ✓ Todas las licencias son gratuitas.
- ✓ Acceso desde cualquier puesto sin necesidad de software específico.
- ✓ Fácil personalización sin necesidad de desarrollar.

Por las características de Avante 3, y como podemos ver que las diferencias entre las distintas herramientas no son muy grandes hemos optado por CiviCRM.

Algunas entidades que utilizan CiviCRM son:



Figura 9: Entidades con CiviCRM

3. ANÁLISIS Y DISEÑO DEL SISTEMA

3.1. REQUISITOS

Para poder tomar los requisitos del sistema de una manera más eficiente, se decide utilizar un ciclo de vida en prototipos. Esta decisión viene sobre todo determinada por la poca experiencia del personal de Avante 3 con un sistema CRM.

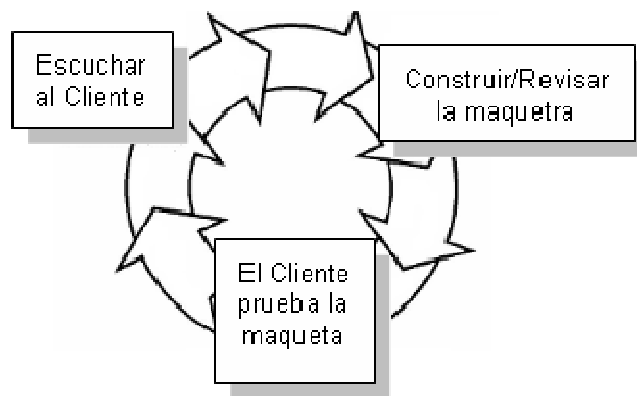


Figura 10: Ciclo de vida por Prototipos

Se mantienen unas primeras reuniones en las que se definen las necesidades básicas de la herramienta:

3.1.1. Módulo de contactos

Se comprueban los campos básicos del contacto que forman parte de CiviCRM. Se comprueba que es necesario crear nuevas secciones dentro de los contactos en función de los distintos departamentos de Avante 3:

1. Avante
 - ✓ Fecha de Alta y Baja
 - ✓ Número de Socio
 - ✓ Cuota
 - ✓ Periodicidad
 - ✓ Etc.
2. Discapacidad

- ✓ Diagnostico Principal
 - ✓ Grado Minusvalía
 - ✓ Dependencia
 - ✓ Incapacidad lega
 - ✓ Etc.
3. Empleo
- ✓ Nivel de Estudios
 - ✓ Carnet de conducir y vehículo propio
 - ✓ Fecha de alta servicio de empleo
 - ✓ Títulos
 - ✓ Etc.
4. Psicosociales
- ✓ Expediente
 - ✓ Organismo
 - ✓ Etc.
5. Información Médica
- ✓ Enfermedades Físicas / Mentales
 - ✓ Tratamiento Médico
 - ✓ Alergias
 - ✓ Etc.
6. Voluntario
- ✓ Familiar discapacitado
 - ✓ Formación Complementaria
 - ✓ Experiencia Laboral
 - ✓ Experiencia Voluntario
 - ✓ Etc.

3.1.2. Módulo de Casos

Para el personal de Avante, la funcionalidad que ofrece el módulo de casos es muy importante para poder registrar toda la atención que ofrecen tanto a los socios de la organización como a cualquier otra persona que lo solicita.

Se definen los estados y los tipos de casos, además de nuevos campos para ofrecer un mayor nivel de detalle.

- ✓ Atendido por
- ✓ Descripción tipo de caso
- ✓ Solución

3.1.3. Módulo de Membresías

Se definen la membresía de los socios de Avante 3. Con ellas se podrá hacer el seguimiento de cuando hay que renovar a un socio, incluso enviando recordatorios al mismo de que se va a proceder al cobro.

También se puede manejar la renovación de los socios.

3.1.4. Módulo de Contribuciones

Avante 3 trabaja mediante domiciliación bancaria o ingreso a cuenta. Se pretende mejorar la aplicación para ofrecer nuevos servicios como páginas web que permitan realizar una donación.

También existe la necesidad de poder realizar informes sobre las cuotas ingresadas, las donaciones, las subvenciones, nominas, gastos corrientes, etc. Así podrá enviarse fácilmente a los socios la información de pagos realizados.

Esta información se podrá explotar a nivel general o a nivel de contacto.

3.1.5. Módulo de Informes

Se definen distintos informes:

- ✓ Contactos
- ✓ Membresías
- ✓ Contribuciones
- ✓ Casos

3.1.6. Módulo de Mailing

Se configura el módulo de Mailing para poder hacer campañas y el seguimiento de las mismas, envíos de información, recordatorios de eventos, etc.

3.1.7. Usuarios y Permisos

Por el tipo de datos que se manejan en Avante 3 es muy importante la configuración de la seguridad. Se definen Roles distintos que permitirán diferenciar los permisos en los diferentes departamentos de Avante 3:

- ✓ Discapacidad
- ✓ Psicosocial
- ✓ Empleo
- ✓ Administración

3.2. DISEÑO DEL SISTEMA

Se va a diseñar un sistema CRM para Avante 3 que es una pequeña asociación sin ánimo de lucro que no tiene la información de contactos en un sistema común, sino que cada uno de sus departamentos almacena la información de forma individual.

3.2.1. Diagrama Nivel 0

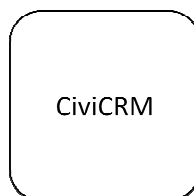


Figura 11: Diagrama Nivel 0

CiviCRM nos va a permitir gestionar toda la información de la asociación de una manera más eficiente.

3.2.2. Diagrama Nivel 1

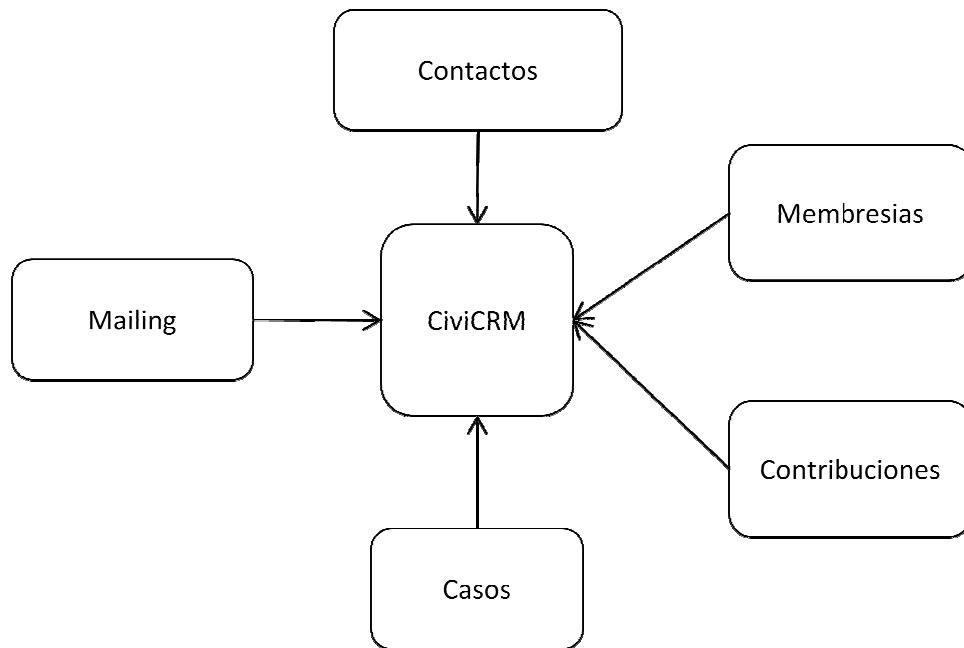


Figura 12: Diagrama Nivel 1

Se va a realizar la configuración del sistema utilizando varios módulos de los disponibles en CiviCRM.

Módulo de Contactos

Es donde se encuentra la información de los contactos, tanto los socios, como los empleados, entidades relacionadas, etc.

Se incrementa la información existente en el sistema con datos necesarios para Avante3.

Módulo de Casos (CiviCase)

Se registrará toda la información del trabajo realizado por los empleados de Avante 3. Se generarán los informes de actividad necesarios para la asociación.

Módulo de Membresías (CiviMember)

Se gestiona la información de los socios de la organización. Se definirán las membresías que son las formas de relación con la asociación:

- ✓ Socios
- ✓ Donantes
- ✓ Voluntarios

Módulo de Contribuciones (CiviContribute)

Se utiliza para gestionar la información económica de la organización. Se pueden generar las remesas de cobro de las membresías, recibir las donaciones, etc.

También se gestionan las páginas de donaciones que se publicarán en la web de la organización.

Módulo de Mailing (CiviMail)

Se podrán realizar envíos masivos de mail y hacer un seguimiento de los mismos

3.2.2.1. Diagrama Nivel 1.1

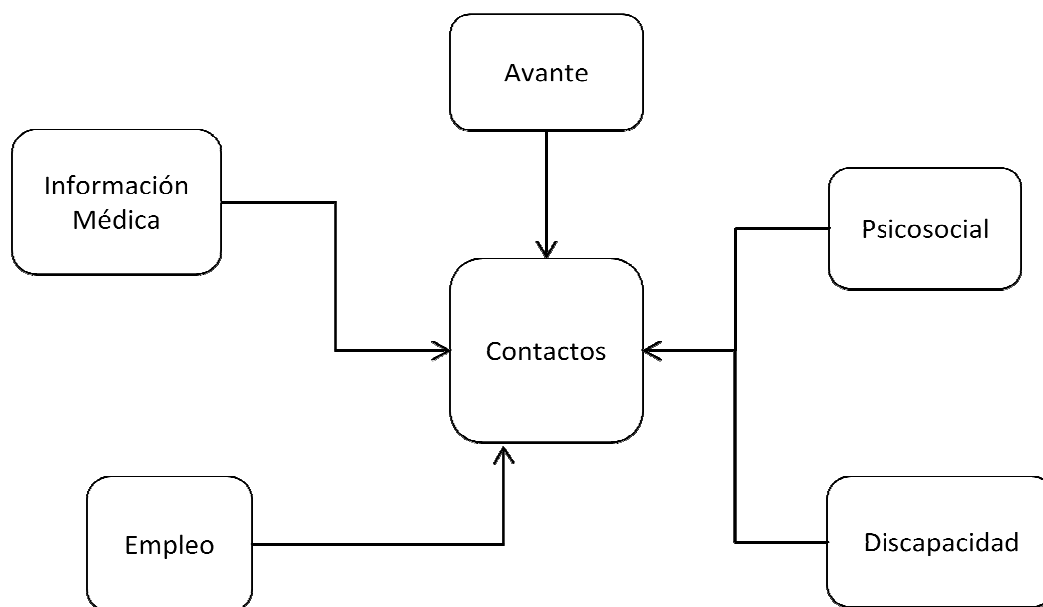


Figura 13: Diagrama Nivel 1.1

Para poder ofrecer toda la información necesaria de los contactos de Avante 3 es necesario incluir nuevos campos agrupando la información en las distintas áreas en las que se organiza el trabajo en la asociación.

Primero incluimos información propia del país y necesaria para Avante 3 para complementar la información personal de los contactos.

Datos personales - Campos personalizados

Etiqueta de campo	Tipo de dato	Tipo de campo	Orden	¿Requerido?	¿Permite búsquedas?	¿Habilitado?
NIF	Alfanumérico	Text	↓ ↓	No	Sí	Sí
Numero Seguridad Social	Alfanumérico	Text	↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Nacionalidad	Alfanumérico	Text	↑ ↓ ↓	No	Sí	Sí
Estado Civil	Alfanumérico	CheckBox	↑ ↓ ↓	No	Sí	Sí
Cargas Familiares	Alfanumérico	Multi-Select	↑ ↓ ↓	No	Sí	Sí
Certificado Proteccion Datos	Sí o No	Radio	↑ ↓ ↓	No	Sí	Sí
Entidad Bancaria	Alfanumérico	Text	↑ ↓ ↓	No	Sí	Sí
Numero de Cuenta (IBAN)	Alfanumérico	Text	↑ ↓ ↓	No	No	Sí
¿Recibe Prestacion?	Sí o No	Radio	↑ ↓ ↓	No	Sí	Sí
Tipo Cuantia	Alfanumérico	Text	↑ ↓ ↓	No	Sí	Sí
Organismo	Alfanumérico	Text	↑	No	Sí	Sí

Figura 14: Datos Personales

Avante

Esta pestaña contendrá información relacionada con la organización.

Avante - Campos personalizados

Etiqueta de campo	Tipo de dato	Tipo de campo	Orden	¿Requerido?	¿Permite búsquedas?	¿Habilitado?
Fecha de Alta	Fecha	Select Date	↓ ↓	No	Sí	Sí
Actividad Entrada Avante	Alfanumérico	Text	↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Fecha de Baja	Fecha	Select Date	↑ ↓ ↓	No	Sí	Sí
Numero de Socio	Número	Text	↑ ↓ ↓	No	Sí	Sí
Fecha de Alta Socio	Fecha	Select Date	↑ ↓ ↓	No	Sí	Sí
Fecha de Baja Socio	Fecha	Select Date	↑ ↓ ↓	No	Sí	Sí
Tipo de Socio	Alfanumérico	Select	↑ ↓ ↓	No	Sí	Sí
Cuota	Dinero	Text	↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Periodicidad	Alfanumérico	Select	↑	No	No	Sí

Figura 15: Avante

Psicosocial

Datos relacionados con el Área Psicosocial de la organización.

Psicosociales - Campos personalizados

Etiqueta de campo	Tipo de dato	Tipo de campo	Orden	¿Requerido?	¿Permite búsquedas?	¿Habilitado?
Expediente	Alfanumérico	Text	↓ ↓	No	Sí	Sí
Organismo	Alfanumérico	Text	↔ ↑ ↓ ↓	No	Sí	Sí
Cuántia Prestacion	Dinero	Text	↔ ↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Activo / Inactivo Laboralmente	Alfanumérico	Text	↔ ↑ ↓ ↓	No	Sí	Sí
Centro al que asiste 1	Alfanumérico	Text	↔ ↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Centro al que asiste 2	Alfanumérico	Text	↔ ↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Centro al que asiste 3	Alfanumérico	Text	↔ ↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Centro al que asiste 4	Alfanumérico	Text	↔ ↑	No	No	Sí

Figura 16: Psicosociales

Discapacidad

Datos relativos a la discapacidad de los contactos.

Discapacidad - Campos personalizados

Etiqueta de campo	Tipo de dato	Tipo de campo	Orden	¿Requerido?	¿Permite búsquedas?	¿Habilitado?
Diagnostico Principal	Alfanumérico	Text	↓ ↓	No	Sí	Sí
Grado Minusvalia	Número	Text	↔ ↑ ↓ ↓	No	Sí	Sí
Fecha Grado de Minusvalia	Fecha	Select Date	↔ ↑ ↓ ↓	No	Sí	Sí
Centro Base	Número	Text	↔ ↑ ↓ ↓	No	Sí	Sí
Fecha Fin	Fecha	Select Date	↔ ↑ ↓ ↓	No	Sí	Sí
Validez	Alfanumérico	Multi-Select	↔ ↑ ↓ ↓	No	Sí	Sí
Síndromes Geneticos	Alfanumérico	Text	↔ ↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Valoracion Dependencia	Sí o No	Radio	↔ ↑ ↓ ↓	No	Sí	Sí
Fecha Solicitud de Dependencia	Fecha	Select Date	↔ ↑ ↓ ↓	No	Sí	Sí
Grado dependencia	Número	Text	↔ ↑ ↓ ↓	No	Sí	Sí
Nivel de Dependencia	Alfanumérico	Text	↔ ↑ ↓ ↓	No	Sí	Sí
PIA	Alfanumérico	Text	↔ ↑ ↓ ↓	No	Sí	Sí
Otras Discapacidades	Alfanumérico	Multi-Select	↔ ↑ ↓ ↓	No	Sí	Sí
Necesidad de Apoyo	Alfanumérico	Text	↔ ↑ ↓ ↓	No	Sí	Sí
Incapacitado Legalmente	Sí o No	Radio	↔ ↑ ↓ ↓	No	Sí	Sí
Tipo de Incapacidad	Alfanumérico	Text	↔ ↑ ↓ ↓	No	Sí	Sí
Tutor	Alfanumérico	Text	↔ ↑	No	Sí	Sí

Figura 17: Discapacidad

Empleo

Datos relativos al empleo y a las solicitudes realizadas por los miembros de la organización.

Empleo - Campos personalizados

Etiqueta de campo	Tipo de dato	Tipo de campo	Orden	¿Requerido?	¿Permite búsquedas?	¿Habilitado?
Nivel de Estudios	Alfanumérico	Text	↓ ↓	No	Sí	Sí
Carnet de Conducir	Sí o No	Radio	↕ ↑ ↓ ↓	No	Sí	Sí
Vehiculo Propio	Sí o No	Radio	↕ ↑ ↓ ↓	No	Sí	Sí
Situacion	Alfanumérico	Multi-Select	↕ ↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Fecha Ant. Demanda Empleo	Fecha	Select Date	↕ ↑ ↓ ↓	No	Sí	Sí
Fecha Alta Servicio Empleo	Fecha	Select Date	↕ ↑ ↓ ↓	No	Sí	Sí
Fecha Baja Servicio Empleo	Fecha	Select Date	↕ ↑ ↓ ↓	No	Sí	Sí
Fotocopia demanda empleo	Fichero	File	↕ ↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Titulos	Fichero	File	↕ ↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Entrevista empleo	Fichero	File	↕ ↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Curriculum	Fichero	File	↕ ↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Perfil Profesional	Alfanumérico	Multi-Select	↕ ↑	No	Sí	Sí

Figura 18: Empleo

Información Médica

Detalles relativos a enfermedades y medicación de los contactos.

Informacion Medica - Campos personalizados

Etiqueta de campo	Tipo de dato	Tipo de campo	Orden	¿Requerido?	¿Permite búsquedas?	¿Habilitado?
Enfermedades Fisicas / Mentales	Alfanumérico	Text	↓ ↓	No	Sí	Sí
Mutualidad	Alfanumérico	Text	↕ ↑ ↓ ↓	No	Sí	Sí
Tratamiento Medico	Sí o No	Radio	↕ ↑ ↓ ↓	No	Sí	Sí
Ficha medicacion y autorizacion administracion	Fichero	File	↕ ↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Alergias	Sí o No	Radio	↕ ↑ ↓ ↓	No	Sí	Sí
Tipo de Alergias	Nota	TextArea	↕ ↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Epilepsia <small>Click to edit</small>	Sí o No	Radio	↕ ↑ ↓ ↓	No	Sí	Sí
Observaciones a Considerar	Nota	TextArea	↕ ↑	No	No	Sí

Figura 19: Información Médica

Entrevistas

Se definen grupos de datos repetitivos asociados a un contacto para almacenar información de las entrevistas de seguimiento que se realizan sobre un socio.

Entrevista Empleo - Campos personalizados

Etiqueta de campo	Tipo de dato	Tipo de campo	Orden	¿Requerido?	¿Permite búsquedas?	¿Habilitado?
Reunion de	Alfanumérico	Multi-Select	↓ ↓	No	Sí	Sí
Fecha Inicio	Fecha	Select Date	↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Fecha Fin	Fecha	Select Date	↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Asistentes	Alfanumérico	Text	↑ ↓ ↓	No	No	Sí
A demanda de	Alfanumérico	Text	↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Motivos de la reunion	Nota	TextArea	↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Contenido	Nota	TextArea	↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Acuerdos	Nota	TextArea	↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Sguimiento	Nota	TextArea	↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Documentacion Entregada	Nota	TextArea	↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Documentacion	Fichero	File	↑	No	No	Sí

Figura 20: Entrevista Empleo

Entrevista Ocio - Campos personalizados

Etiqueta de campo	Tipo de dato	Tipo de campo	Orden	¿Requerido?	¿Permite búsquedas?	¿Habilitado?
Reunion de	Alfanumérico	Multi-Select	↓ ↓	No	Sí	Sí
Fecha Inicio	Fecha	Select Date	↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Fecha Fin	Fecha	Select Date	↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Asistentes	Alfanumérico	Text	↑ ↓ ↓	No	No	Sí
A demanda de	Alfanumérico	Text	↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Motivo de la Reunion	Nota	TextArea	↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Contenido	Nota	TextArea	↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Acuerdos	Nota	TextArea	↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Seguimiento	Nota	TextArea	↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Documentacion Entregada	Nota	TextArea	↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Documentacion	Fichero	File	↑	No	No	Sí

Figura 21: Entrevista Ocio

Entrevista Psicología - Campos personalizados

Etiqueta de campo	Tipo de dato	Tipo de campo	Orden	¿Requerido?	¿Permite búsquedas?	¿Habilitado?
Reunion de	Alfanumérico	Multi-Select	↓ ↓	No	Sí	Sí
Fecha Inicio	Fecha	Select Date	↻ ↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Fecha Fin	Fecha	Select Date	↻ ↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Asistentes	Alfanumérico	Text	↻ ↑ ↓ ↓	No	No	Sí
A demanda de	Alfanumérico	Text	↻ ↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Motivos de la Reunion	Nota	TextArea	↻ ↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Contenido	Nota	TextArea	↻ ↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Acuerdos	Nota	TextArea	↻ ↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Seguimiento	Nota	TextArea	↻ ↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Documentacion Entregada	Nota	TextArea	↻ ↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Documentacion	Fichero	File	↻ ↑	No	No	Sí

Figura 22: Entrevista Psicología

Entrevista Trabajador Social - Campos personalizados

Etiqueta de campo	Tipo de dato	Tipo de campo	Orden	¿Requerido?	¿Permite búsquedas?	¿Habilitado?
Reunion de	Alfanumérico	Multi-Select	↓ ↓	No	Sí	Sí
Fecha Inicio	Fecha	Select Date	↻ ↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Fecha Fin	Fecha	Select Date	↻ ↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Asistentes	Alfanumérico	Text	↻ ↑ ↓ ↓	No	No	Sí
A demanda de	Alfanumérico	Text	↻ ↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Motivos de la Reunion	Nota	TextArea	↻ ↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Contenido	Nota	TextArea	↻ ↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Acuerdos	Nota	TextArea	↻ ↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Seguimiento	Nota	TextArea	↻ ↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Documentacion Entregada	Nota	TextArea	↻ ↑ ↓ ↓	No	No	Sí
Documentacion	Fichero	File	↻ ↑	No	No	Sí

Figura 23: Entrevista Trabajador Social

3.2.2.2. Diagrama Nivel 1.2



Figura 24: Diagrama Nivel 1.2

Configuración del sistema de Mailing para poder gestionar envíos a los contactos, notificaciones de renovación de Membresías, donaciones, realización de campañas, etc.

Editor Mail Account

Nombre *
Nombre de este grupo de configuraciones.

Servidor
Nombre o dirección IP del servidor de correo.

Nombre de usuario
Nombre de usuario para utilizar en encuesta (para IMAP y POP3).

Contraseña
Contraseña a utilizar en encuesta (para IMAP y POP3).

Parte local
Parte opcional local (por ejemplo, 'civimail +' para las direcciones como civimail+s.1.2@example.com).

Dominio del Email *
Dominio de la dirección de correo electrónico (la parte después de la @).

Ruta de devolución del Email
Contenido de la cabecera de ruta de vuelta.

Protocolo *
Nombre del protocolo que se utilizará en la encuesta.

Origen
Carpeta para hacer encuestas desde el momento de uso de IMAP (por defecto a la BANDEJA DE ENTRADA cuando está vacío), camino hacia la encuesta de cuando se usa Maildir, etc.

Usar SSL? ☐
Si debe usar SSL para IMAP y POP3 o no.

¿Utilizada para?

Figura 25: Mailing

3.2.2.3. Diagrama Nivel 1.3

Contribuciones

Figura 26: Contribuciones

Tipos de financiación

Financial types are used to categorize contributions for reporting and accounting purposes. You may set up as many as needed, including such as Donation, Campaign Contribution or Membership Dues. Additionally, financial types can account for the inventory and expense c

Each financial type relates to a number of [financial accounts](#) to track income, accounts receivable, and fees.

Nombre	Descripción	Financial Accounts	¿Deducible?	¿Reservado?	¿Habilitado?
Campaña Contribucion		Campaign Contribution,Banking Fees,Accounts Receivable,Premiums	No	No	Sí
Cuotas de Socio		Member Dues,Banking Fees,Accounts Receivable,Premiums	Sí	No	Sí
Donacion		Donation,Banking Fees,Accounts Receivable,Premiums	Sí	No	Sí
Evento Gratuito		Banking Fees,Accounts Receivable,Event Fee,Premiums	No	No	Sí

Figura 27: Tipos de Financiación

Opciones Payment Instruments

Puede elegir registrar el método de pago usado para cada contribución y el precio. Se requieren los métodos de pago reservados - etiquetas pero no los puede eliminar (P ej. cheque, tarjeta de crédito, débito). Si su sitio requiere métodos de pago adicionales, puede cada método de pago con una cuenta financiera que especifique dónde va el pago (P ej. cuenta bancaria para cheques o efectivo).

+ Añadir Payment Instruments							
Etiqueta	Valor	Account	Descripción	Orden	Por defecto	Reservado	¿Habilitado?
Tarjeta de Credito	1	Payment Processor Account		↓ ↓		Sí	Sí
Tarjeta de Debito	2	Payment Processor Account		↑ ↑ ↓ ↓		Sí	Sí
Efectivo	3	Deposit Bank Account		↑ ↑ ↓ ↓		No	Sí
Cheque	4	Deposit Bank Account		↑ ↑ ↓ ↓	✓	Sí	Sí
EFT	5	Deposit Bank Account		↑ ↑ ↓ ↓		No	No
Domiciliado	6	Deposit Bank Account		↑ ↑		No	Sí
+ Añadir Payment Instruments ✕ Finalizado							


Figura 28: Instrumentos de Pago

El sostenimiento de esta organización sin ánimo de lucro proviene de las aportaciones voluntarias de sus socios, empresas colaboradoras y organismos institucionales. Por ello es importante para el mantenimiento de **AVANTE 3** que existan donaciones de carácter puntual.

Cantidad de la contribución *
☐ Donación Mínima - € 10,00
☒ Donación Media - € 20,00
☐ Donación Máxima - € 30,00

Dirección de correo electrónico *

Información de tarjeta de crédito



Número de tarjeta *

Código de seguridad *

Fecha de caducidad *
> >

Nombre y dirección de facturación

Nombre a quien se facturará *

Segundo nombre a quien se facturará

Apellidos a quien se facturará *

Calle *

Ciudad *

País *

Estado/Provincia *

Código postal *

Muchas gracias, le recordamos que al ser esta una entidad declarada de utilidad pública tiene beneficios fiscales en la declaración de la renta del año que viene. Para ello es necesario que nos envíe la imagen de su DNI por correo electrónico: administracion@avante3.org

Figura 29: Página de Contribución

3.2.2.4. Diagrama Nivel 1.4

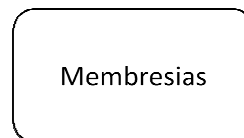


Figura 30: Diagrama Nivel 1.4

Configuración del sistema de Membresías creando los diferentes tipos de relación con la organización (socio, socio de honor, etc.) Se configuran datos como el tiempo de duración, la cuota, si la renovación es automática, etc.

Editar Tipo de membresía

Nombre *

 p.e. 'Estudiante', 'Grado superior', 'Sociedad honorífico' ...

Descripción

 Descripción de este tipo de membresía para uso interno. Puede incluir elegibilidad, beneficios, términos, etc.

Organización *

Cuota mínima

 Minimum fee required for this membership type. For free/complimentary memberships - set minimum fee to zero (0). NOTE: When using CiviCRM to process sales taxes this should be the tax exclusive amount.

Tipo de financiación *

Opción de auto-renovación
☐ No habilitar opción de renovación automática ☐ Ofrecer la opción pero no obligatoria ☒ Auto-renew required

Membership Type

Duration Unit *

 Duración de este tipo de miembro (Ej.: 30 días, 2 meses, 5 años, 1 vida)

Membership Type Plan *

 Seleccione "Activado" cuando los periodos de membresía comenzará en la fecha de registro. Seleccione "fijo" cuando los periodos de membresía comienza en una fecha del calendario establecido.

Día de rotación de período fijo

Figura 31: Membresías

3.2.2.5. Diagrama Nivel 1.5



Figura 32: Diagrama Nivel 1.5

Configuración del sistema de Casos para poder registrar y organizar el trabajo diario de la organización. Se definen nuevos campos necesarios y el flujo de los distintos casos así como el envío de correo para informar al personal de avance de que un caso le ha sido asignado.

4. IMPLEMENTACIÓN

4.1. CONTACTOS

Para poner en funcionamiento la herramienta CiviCRM dentro de Avante 3, lo primero que se definió fue la estructura de los contactos y se recibió la información de los distintos departamentos.

La información no es homogénea y por lo tanto lo primero que se hace es eliminar los duplicados y fusionar toda la información.

Se cargan los datos obtenidos de los distintos departamentos mediante el método que proporciona CiviCRM a partir de un archivo csv.

Asignación de campos guardada: Datos Socio			
Nombres de columnas	Importar datos (fila 1)	Importar datos (fila 2)	Campo coincidente CiviCRM
Nombre	██████	██████	Nombre (match to contact) (match to contact) *
Apellido 1	██████	██████	Apellidos (match to contact) (match to contact) *
Apellido 2	██████	██████	Apellidos (match to contact) (match to contact) *
Nº socio	1	3	Numero de Socio :: Avante
N.I.F. / C.I.F.	██████	██████	NIF :: Datos personales
Fecha de Nacimiento			Fecha de nacimiento
Domicilio	██████	██████	- no importar -
Localidad	Madrid	Madrid	██████

Figura 33: Importar Contactos

Existen herramientas comerciales que permiten realizar estas tareas, pero el coste es elevado. CiviCRM tiene la posibilidad de buscar contactos duplicados, pero no maneja correctamente todos los campos personalizados que se han creado para la entidad contacto.

Como el número de contactos que tiene la organización es reducido, se define un mecanismo de exportación de los datos una vez cargados por separado en CiviCRM

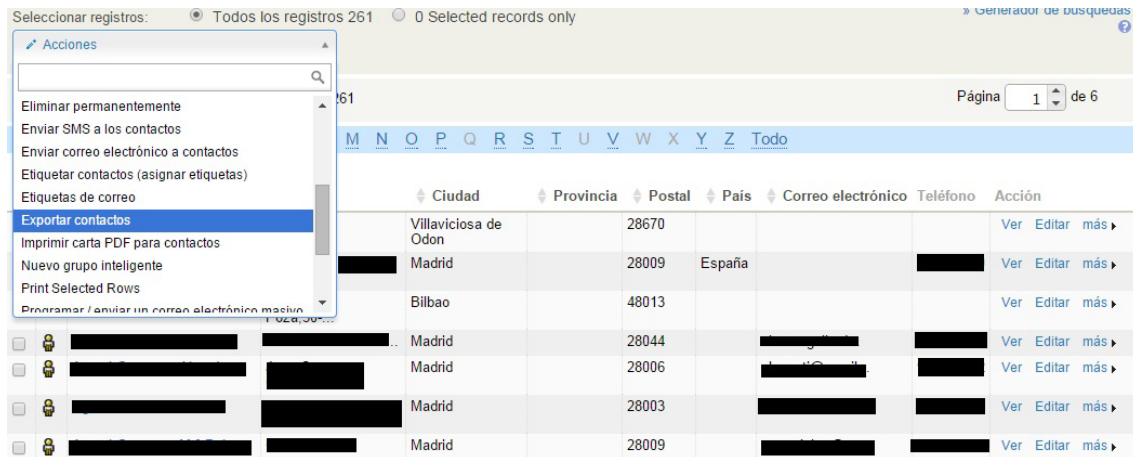


Figura 34: Exportar contactos 1



Figura 35: Exportar contactos 2

La información obtenida se carga en una BBDD Access y se eliminan los duplicados unificando la información de los distintos departamentos.

Por último se vuelve a cargar la información en CiviCRM.

Anterior Continuar Cancelar

Asignación de campos guardada: Carga_backup

Nombres de columnas	Importar datos (fila 1)	Importar datos (fila 2)	Campo coincidente CiviCRM
Nombre			Nombre (match to contact) (match to contact) *
Apellidos			Apellidos (match to contact) (match to contact) *
Domicilio-Calle			Calle (match to contact) Domicilio ▼
Domicilio-Ciudad		Madrid	Ciudad Domicilio ▼
Domicilio-Código postal		28033	Código postal Domicilio ▼
Domicilio-País		España	País

Figura 36: Importar contactos 2

4.1.1. Detalle del Contacto

La información del contacto se organiza en una pantalla principal de resumen con el detalle del contacto donde encontramos datos como el e-mail, la dirección, teléfono, fecha de nacimiento, sexo.

Acciones Editar Eliminar contacto

Resumen Contribuciones 1 Membresías 1 Eventos 0 Actividades 2 Casos 0 Donaciones 0 Relaciones 0 Grupos 1 Notas 0

Etiquetas 0 Avante Discapacidad Empleo Entrevista Trabajador Social 0 Entrevista Empleo 0 Entrevista Ocio 0 Entrevista Psicología 0

Voluntario Información Médica Psicosociales

Empresa		Etiquetas	
Profesión		Tipo de contacto	Contacto
Apodo		Identificador de CiviCRM	1820
Origen		Identificador externo	
Domicilio Correo electrónico		Domicilio Fijo	
Dirección Domicilio	Majadahonda, 28220 España		Añadir dirección
Privacidad		Sexo	Hombre
Método(s)		Fecha de nacimiento	1976

Figura 37: Detalle del Contacto

4.1.2. Datos Personales

La información del contacto se complementa con los datos personales necesarios para la organización como NIF, Número Seguridad Social, nacionalidad, etc.

▼ Datos personales

NIF	[REDACTED]
Numero Seguridad Social	[REDACTED]
Nacionalidad	Española
Estado Civil	Soltero
Cargas Familiares	
Certificado Proteccion Datos	Sí
Entidad Bancaria	
Numero de Cuenta (IBAN)	
¿Recibe Prestacion?	Sí
Tipo Cuantia	No Contributiva
Organismo	

Figura 38: Datos Personales

4.1.3. Avante

Información propia de Avante 3, Fecha de alta y Baja en Avante o como Socio, etc.

Avante	
Eliminar	
Fecha de Alta	01/01/1998
Actividad Entrada Avante	
Fecha de Baja	
Numero de Socio	48
Fecha de Alta Socio	
Fecha de Baja Socio	
Tipo de Socio	Persona Discapacidad Intelectual
Cuota	
Periodicidad	

Figura 39: Avante

4.1.4. Discapacidad

Información relativa a la discapacidad.

Discapacidad	
Eliminar	
Diagnostico Principal	Retraso mental moderado
Grado Minusvalia	65
Fecha Grado de Minusvalia	29/07/1997
Centro Base	3
Fecha Fin	
Validez	Permanente
Sindromes Geneticos	
Valoracion Dependencia	Sí
Fecha Solicitud de Dependencia	03/04/2009

Figura 40: Discapacidad

4.1.5. Empleo

Información necesaria para la gestión de las solicitudes de empleo. Se pueden almacenar archivos adjuntos como el Currículo Vitae.


Empleo	
 Eliminar	
Nivel de Estudios	
Carnet de Conducir	No
Vehículo Propio	No
Situación	Inactivo
Fecha Ant. Demanda Empleo	
Fecha Alta Servicio Empleo	28/09/2010
Fecha Baja Servicio Empleo	
Fotocopia demanda empleo	
Títulos	

Figura 41: Empleo

4.1.6. Información Médica

Para algunos de los programas que realiza Avante 3 con sus socios es necesario tener cierta información con datos médicos para que tanto los profesionales como los voluntarios puedan actuar de forma adecuada.


Información Médica	
 Eliminar	
Enfermedades Físicas / Mentales	
Mutualidad	
Tratamiento Médico	No
Ficha medicación y autorización administración	
Alergias	No
Tipo de Alergias	
Epilepsia	No
Observaciones a Considerar	

Figura 42: Información Médica

4.1.7. Psicosocial

Información que necesitan el equipo de Psicólogos de Avante 3 para desarrollar su trabajo con los socios de la organización.

▼ Psicosociales	
🗑 Eliminar	
Expediente	2
Organismo	
Cuántia Prestacion	
Activo / Inactivo Laboralmente	Inactivo
Centro al que asiste 1	██████████
Centro al que asiste 2	██████████
Centro al que asiste 3	Avante 3
Centro al que asiste 4	

Figura 43: Psicosocial

4.2. MEMBRESÍAS

Las membresías son los diferentes tipos de usuarios que tiene la organización. Es un módulo independiente dentro de CiviCRM (CiviMember) que para Avante 3 se ha habilitado. En el caso de Avante 3 se han definido inicialmente un tipo de membresía para los socios.

Editar Tipo de membresía

Nombre *
p.e. 'Estudiante', 'Grado superior', 'Sociedad honorífico' ...

Descripción
Descripción de este tipo de membresía para uso interno. Puede incluir elegibilidad, beneficios, términos, etc.

Organización *
Los contactos asignados a este tipo de miembro a qué organización pertenecen (por ejemplo, esto es para ser miembro de 'Salvemos a las Ballenas - Capítulo Noroeste'). NOTA: Esta organización/grupo/capítulo debe existir como un contacto de CiviCRM de tipo Organización.

Cuota mínima €
Minimum fee required for this membership type. For free/complimentary memberships - set minimum fee to zero (0). NOTE: When using CiviCRM to process sales taxes this should be the tax exclusive amount.

Tipo de financiación *
Seleccione el tipo financiero asignado a las cuotas para este tipo de membresía (P ej. "cuotas de membresía"). Esto es obligatorio para todos los tipos de membresía - incluyendo membresías gratuitas o de cortesía.

Opción de auto-renovación
☐ No habilitar opción de renovación automática ☐ Ofrecer la opción pero no obligatoria ☒ Auto-renew required

Membership Type Duration Unit *
Duración de este tipo de miembro (Ej.: 30 días, 2 meses, 5 años, 1 vida)

Membership Type Plan *
Seleccione "Activado" cuando los períodos de membresía comenzará en la fecha de registro. Seleccione "fijo" cuando los períodos de membresía comienza en una fecha del calendario establecido. ?

Día de rotación de período fijo
Inscripciones de membresías en o después de este día del mes cubren el resto del mes más el número especificado de meses.

Tipo de relación

Figura 44: Membresías

CiviMember muestra en el panel de control las mebresías definidas, diferenciadas por el tipo. Además muestra si son nuevas, o se tienen que renovar en el mes anterior, el actual o en el futuro cercano.

CiviMember

Resumen de Miembros

Tipos de miembros	September – (Último mes)			October (MHF)			2015 (AHF)			Actual #
	Nuevo	Renovar	Total	Nuevo	Renovar	Total	Nuevo	Renovar	Total	
Socio	0	0	0 [0]	167	2	167 [167]	167	2	167 [167]	167 [167]
Total (todos los tipos)	0	0	0 [0]	167	2	167 [167]	167	2	167 [167]	167 [167]

Primary member counts (those who "own" the membership rather than receiving via relationship) are in [brackets].

Miembros Recientes




Nombre	Tipo	Miembro desde	Fecha Inicio	Fecha finalización	Origen	Estado	¿Renovación automática?	
 [Redacted]	Socio	4th, octubre 2015	4th, octubre 2015	31st, diciembre 2015		Nuevo		Ver Editar más ▶
 [Redacted]	Socio	4th, octubre 2015	4th, octubre 2015	31st, diciembre 2015		Nuevo		Ver Editar más ▶
 [Redacted]	Socio	1st, enero 2015	1st, octubre 2015	31st, diciembre 2015	Registro de miembro Socio: Inscripción	Actual		Ver Editar más ▶

Figura 45: Resumen Membresías

Desde la ficha del contacto se puede consultar la información de la membresía del mismo y ver el detalle de la misma.

Miembros Activos

Membresía	Miembro desde	Fecha Inicio	Fecha finalización	Estado	Origen	Renovación automática	Relacionada	
Socio	1st, enero 1998	1st, enero 2015	31st, diciembre 2015	Actual			No disponible	Ver Editar más ▶

Figura 46: Membresía Contacto

Ver membresía para [Redacted]

Miembro	[Redacted]
Tipo de membresía	Socio
Estado	Actual
Origen	
Miembro desde	1st, enero 1998
Fecha inicio	1st, enero 2015
Fecha fin	31st, diciembre 2015
Renovación automática	No

[Editar](#)
[Eliminar](#)
[Finalizado](#)

Figura 47: Detalle Membresía Contactos

4.3. CONTRIBUCIONES

Las contribuciones también se gestionan en un módulo independiente dentro de CiviCRM (CiviContribute) habilitado también para Avante 3.

El panel de control de CiviContribute muestra las contribuciones recibidas durante el año y el detalle de las más recientes. No solo se consideran contribuciones los pagos de las membresías, sino también las donaciones u otras actividades realizadas por Avante 3 como seminarios, eventos, talleres, etc.



Figura 48: Panel Control CiviContribute

Existen procesos que nos facilitan la gestión con la entidad bancaria de las contribuciones. Se puede crear un lote de contabilidad donde podemos generar el fichero con el estándar bancario para enviar los cobros que se tienen que realizar.

Accounting Batch - Lote 8: 2015-10-04

Creado por	Estado	Descripción	Forma de pago	Entered Transactions	Assigned Transactions	Entered Total	Assigned Total	Abierto
[Redacted]	Closed			2	2	€ 80,00	€ 80,00	4th. octubre 2015 2:27 AM

Exportar lote

Mostrar 25 entradas

Nombre	Cantidad	Trxn ID	Recibido	Pay Method	Estado	Tipo
[Redacted]	€ 40,00		4th. octubre 2015 2:27 AM	Domiciliado	Completed	Cuotas de Socio
[Redacted]	€ 40,00		4th. octubre 2015 2:27 AM	Domiciliado	Completed	Cuotas de Socio

Figura 49: Batch de Contabilidad 1

Accounting Batch - Lote 9: 2015-10-04

Creado por	Estado	Descripción	Forma de pago	Entered Transactions	Assigned Transactions	Entered Total	Assigned Total	Abierto
[Redacted]	Exported		Domiciliado	5	5	€ 200,00	€ 200,00	4th. octubre 2015 4:49 PM

Mostrar 25 entradas

Nombre	Cantidad	Trxn ID	Recibido	Pay Method	Estado	Tipo
[Redacted]	€ 40,00		1st. octubre 2015 12:00 AM	Domiciliado	Completed	Cuotas de Socio
[Redacted]	€ 40,00		1st. octubre 2015 12:00 AM	Domiciliado	Completed	Cuotas de Socio
[Redacted]	€ 40,00		1st. octubre 2015 12:00 AM	Domiciliado	Completed	Cuotas de Socio
[Redacted]	€ 40,00		1st. octubre 2015 12:00 AM	Domiciliado	Completed	Cuotas de Socio

Figura 50: Batch de Contabilidad 2

Otra opción que nos permite CiviContribute es cargar de forma masiva un lote de contribuciones. Es necesario buscar el contacto, que debe existir dentro del sistema y para un mismo concepto nos permite copiar valores a todos los registros de una misma columna.

Ingreso masivo de datos para contribuciones

Haga click en validar y procesar una vez haya ingresado todos los elementos en el lote. También puede seleccionar Guardar y continuar después en cualquier momento. Dirijase a Administración para más información.

Cantidad total esperada € 160,00
Cantidad total ingresada € 0,00

Contacto	Tipo de financiación	Amount	Status	Received	Source	Paid By	Check
✓ - seleccionar -	- seleccionar -		Completed	04/10/2015 Hora 16:51		- seleccionar -	
✓ - seleccionar -	- seleccionar -		Completed	04/10/2015 Hora 16:51		- seleccionar -	
✓ - seleccionar -	- seleccionar -		Completed	04/10/2015 Hora 16:51		- seleccionar -	
✓ - seleccionar -	- seleccionar -		Completed	04/10/2015 Hora 16:51		- seleccionar -	

Figura 51: Carga contribuciones

Desde la ficha del contacto se puede consultar la información de las contribuciones del mismo y consultar el detalle.

Click [Record Contribution](#) to record a new contribution received from this contact.

[Grabar Contribución](#)

Año en Curso - € 40,00 # Contribuciones Completadas - 1 Importe Medio - € 40,00
 Cantidad Total - € 40,00 # Contribuciones Completadas - 1 Importe Medio - € 40,00

Cantidad	Tipo	Origen	Recibido	Agradecimiento enviado	Estado	Premium
€ 40,00	Cuotas de Socio		1st, octubre 2015 12:00 AM		Completed	Ver Editar Eliminar

Figura 52: Contribuciones del Contacto

Ver contribución desde [Redacted]

De	[Redacted]
Tipo de financiación	Cuotas de Socio
Cantidad Total	€ 40,00
Cantidad no deducible	€ 0,00
Precio	€ 0,00
Cantidad neta	€ 40,00
Recibido	1st, octubre 2015 12:00 AM
Recibido en	Deposit Bank Account
Estado de contribución	Completed
Pagado Por	Domiciliado
Origen	

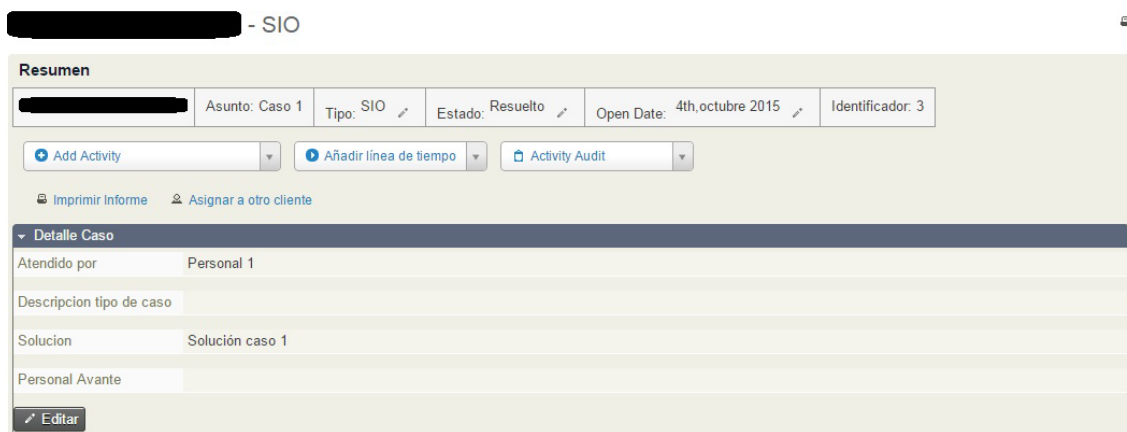
[Editar](#) [Eliminar](#) [Finalizado](#)

Figura 53: Detalle Contribuciones Contacto

4.4. CASOS

Los casos también se gestionan en un módulo independiente dentro de CiviCRM (CiviCase) habilitado también para Avante 3. Con esta funcionalidad se pretende poder recoger todas las gestiones realizadas por el personal de la organización.

Esta información es importante puesto que al ser una organización declarada de Utilidad Pública, se hacen inspecciones de las atenciones realizadas por Avante 3.



The screenshot displays the 'Detalle Caso' (Case Detail) interface in CiviCRM. At the top, there's a 'Resumen' (Summary) section with a table containing the following data:

Field	Value
Asunto	Caso 1
Tipo	SIO
Estado	Resuelto
Open Date	4th, octubre 2015
Identificador	3

Below the summary, there are three buttons: 'Add Activity', 'Añadir línea de tiempo', and 'Activity Audit'. There are also two links: 'Imprimir Informe' and 'Asignar a otro cliente'. The 'Detalle Caso' section is expanded, showing the following details:

- Atendido por: Personal 1
- Descripción tipo de caso: [Empty field]
- Solución: Solución caso 1
- Personal Avante: [Empty field]

At the bottom of the 'Detalle Caso' section, there is an 'Editar' (Edit) button.

Figura 54: Detalle del Caso

4.5. MAILING

Los envíos de correo se gestionan en un módulo independiente dentro de CiviCRM (CiviMail) habilitado para Avante 3.

CiviMail ofrece una potente funcionalidad para el envío personalizado de correos masivos, con plantillas fácilmente modificables y personalizables.

También realiza envíos con notificaciones a los contactos como la renovación de la membresía, un agradecimiento por la realización de una donación, una inscripción o un recordatorio de un evento, etc.

CiviCRM permite el envío de correos a un grupo de contactos seleccionados, pero la principal funcionalidad que ofrece CiviMail es que permite hacer un seguimiento del número de correos que se han abierto y del número de respuestas recibidas.

Por lo tanto, se usará CiviMail cuando el envío está destinado a más de 50 contactos y siempre que queramos capturar estadísticas sobre el éxito del envío. Además, CiviMail también permite suscribirse o cancelar la suscripción a las listas de correos.


4.6. INFORMES

Para todos los módulos de CiviCRM existen gran cantidad de informes. Se puede personalizar la apariencia y modificar para que se muestren los campos que el usuario considere necesarios.


También son configurables los criterios de búsqueda, la ordenación y las agrupaciones.

Algunos formatos típicos son:

- ✓ Listados



Asociación para la promoción de personas con discapacidad intelectual.
C/ Flora Tristán, 6 Portal 5 Bajo B. 28919 Leganés (Madrid)
Tel.: 91.686.86.06 = 628.626.430 Fax: 91.686.72.45



Miembro de:

Listado SIO

4th, octubre 2015 5:00 PM

Nombre del contacto	Nombre	Apellidos	Sexo	Edad	¿Recibe Prestacion?	Numero de Socio
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]				111
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Mujer	24	Si	8
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]				124
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Hombre	43		11
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]				192
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]				118
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Mujer	26		256

Figura 55: Listado

✓ Gráficos.

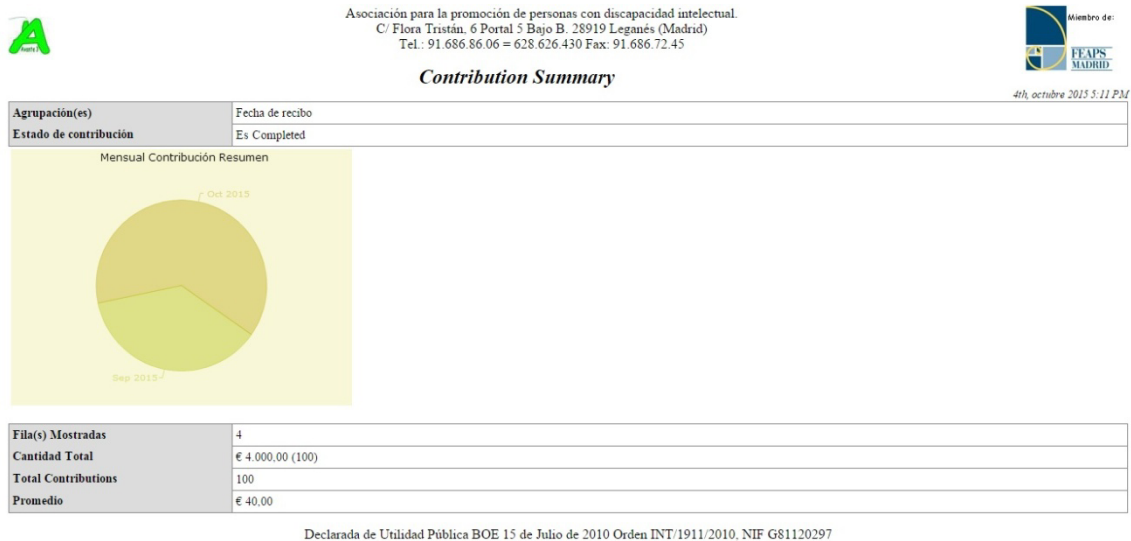


Figura 56: Gráfico Tarta

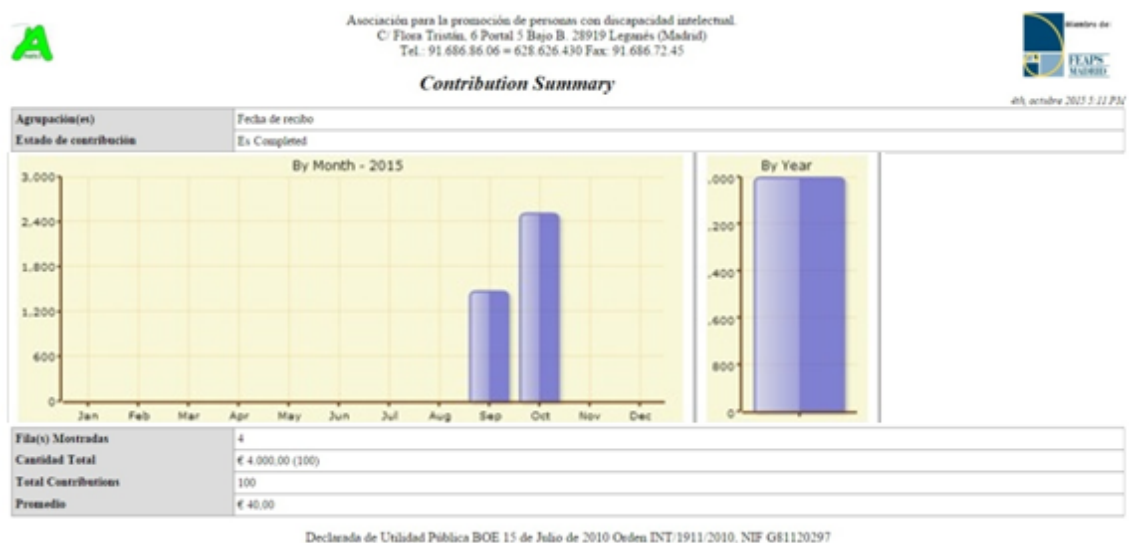
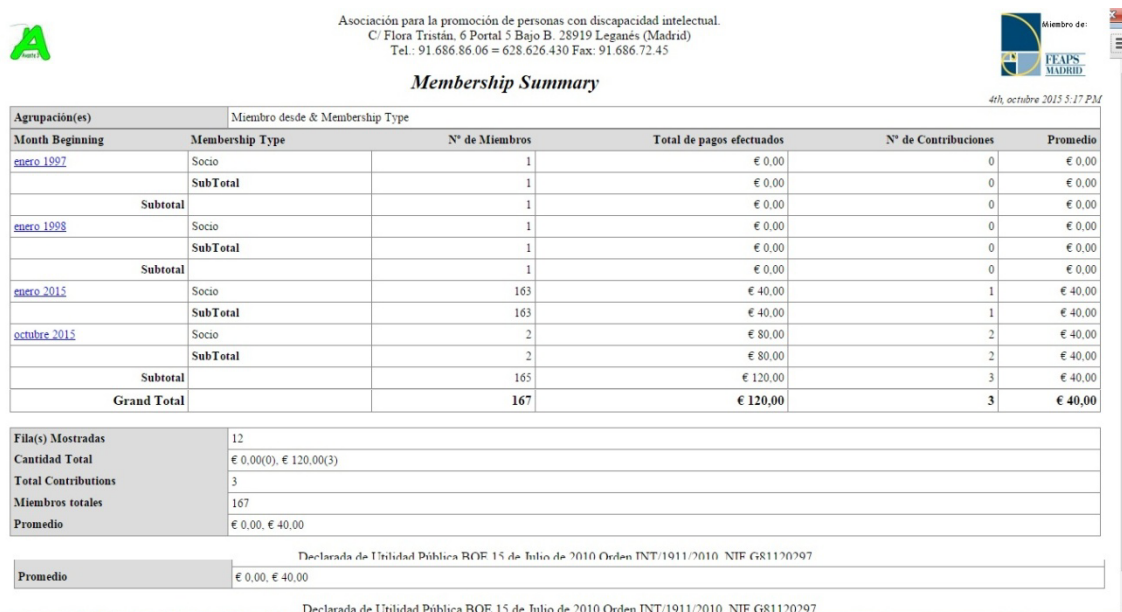


Figura 57: Gráfico Barras

✓ Resumen.



Asociación para la promoción de personas con discapacidad intelectual.
C/ Flora Tristán, 6 Portal 5 Bajo B. 28919 Leganés (Madrid)
Tel.: 91.686.86.06 = 628.626.430 Fax: 91.686.72.45

Membership Summary

4th, octubre 2015 5:17 PM

Agrupación(es)	Miembro desde & Membership Type	N° de Miembros	Total de pagos efectuados	N° de Contribuciones	Promedio
enero 1997	Socio	1	€ 0,00	0	€ 0,00
	SubTotal	1	€ 0,00	0	€ 0,00
	Subtotal	1	€ 0,00	0	€ 0,00
enero 1998	Socio	1	€ 0,00	0	€ 0,00
	SubTotal	1	€ 0,00	0	€ 0,00
	Subtotal	1	€ 0,00	0	€ 0,00
enero 2015	Socio	163	€ 40,00	1	€ 40,00
	SubTotal	163	€ 40,00	1	€ 40,00
octubre 2015	Socio	2	€ 80,00	2	€ 40,00
	SubTotal	2	€ 80,00	2	€ 40,00
	Subtotal	165	€ 120,00	3	€ 40,00
Grand Total		167	€ 120,00	3	€ 40,00

Fila(s) Mostradas	12
Cantidad Total	€ 0,00(0), € 120,00(3)
Total Contributions	3
Miembros totales	167
Promedio	€ 0,00, € 40,00

Declarada de Unidad Pública ROF 15 de Julio de 2010 Orden INT/1911/2010 NIF G81170797

Promedio € 0,00, € 40,00

Declarada de Unidad Pública ROF 15 de Julio de 2010 Orden INT/1911/2010 NIF G81170797

Figura 58: Resumen

4.7. SEGURIDAD

La seguridad es una necesidad importante dentro de cualquier organización. CiviCRM implementa dos niveles de seguridad.

Seguridad del CMS

El CMS controla el acceso de los usuarios al sistema, solo los usuarios con permisos podrán acceder a CiviCRM y permitirá que los usuarios anónimos accedan a las páginas de contribuciones online, etc.

El CMS también controla el acceso a los módulos (CiviMail, CiviContribute, etc.) de CiviCRM mediante los Roles de usuarios. También se puede restringir la posibilidad de los usuarios de ver información, editar, añadir y borrar registros de contactos, eventos o contribuciones.

Seguridad de CiviCRM

CiviCRM ACLs permite un control más granulado pudiendo limitar el acceso para ver, editar, crear borrar y buscar:

- ✓ Grupos de contactos
- ✓ Perfiles que son una colección de campos, ya sean existentes en CiviCRM o campos personalizados
- ✓ Un conjunto de campos personalizados.
- ✓ Eventos, un usuario puede acceder a un evento pero no a otros.

Para ello, se crea un grupo Personal Avante donde identificaremos a todos los empleados de Avante 3 y se les darán permisos para visualizar los campos que pueden ver todos los empleados:

Además se definirán diferentes grupos hijos de Avante, a los que se les asignará un perfil con los campos que se permitirá ver:

- ✓ Psicosocial
- ✓ Empleo
- ✓ Ocio
- ✓ Discapacidad

4.8. PROBLEMÁTICAS ENCONTRADAS

Algunos de los problemas que hemos encontrado durante el desarrollo del proyecto son:

- ✓ Cache: la cache del navegador genera muchos problemas al cambiar de pestañas o actualizar los datos de la aplicación. Se ha configurado el navegador Chrome para que no utilice la caché.

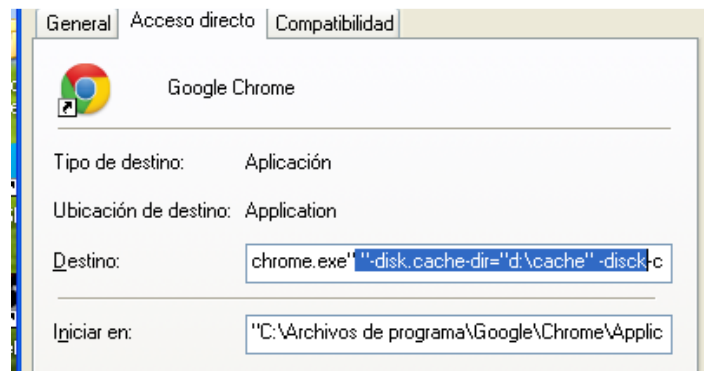


Figura 59: Cache

- ✓ Carga datos: En las cargas de datos, no se pueden cargar todos los campos, sino que a partir de 60 campos aproximadamente falla.
- ✓ Campos Si / No: al cargar los ficheros, hay que tener cuidado que los campos con valor Si / No se deben sustituir por un 1 / 0 respectivamente.
- ✓ Siempre debe existir una regla definida para la duplicidad de contactos sino no es posible dar de alta un contacto.

5. CONCLUSIONES

5.1. PRESUPUESTO

Para realizar la correcta elaboración del presupuesto es necesario realizar un desglose de todas las fases o actividades que intervienen, de forma que sea posible realizar un compendio de todos los costes del mismo.

En este proyecto se distinguen un total de seis fases: Elección de herramientas utilizadas, Análisis, Diseño, Implementación, Pruebas y Documentación.

A continuación se detallará un desglose de los costes:

- Se expresará el esfuerzo necesario en semanas de trabajo.
- Cada semana tendrá estipulada 40 horas de trabajo.
- Se mostrarán las tarifas aplicadas por hora de trabajo (incluyendo IVA).
- Se expondrá la duración estimada y coste para cada una de las tareas.
- Cada fase tendrá un precio diferente.
- Se calculará que el proyecto se realizará aproximadamente en 6 meses.

El resultado final será el siguiente:

FASE	PRECIO (€/HORA)	DURACIÓN	COSTE (€)
Elección de herramienta	60,00 (1 JP)	1 semana	2.400
Análisis	100,00 (1 JP 1A)	2 semanas	12.000
Diseño	100,00 (1 JP 1A)	1 semanas	8.000
Implementación	160,00 (1 JP 1A 2 P)	5 semanas	64.000
Pruebas	160, 00 (1 JP 1A 2 P)	2 semanas	12.800
Documentación	160, 00 (1 JP 1A 2 P)	4 semanas	25.600
TOTAL			84.800

Figura 60: Presupuesto

Todos los gastos anteriores son los denominados gastos de personal. Además de estos costes hay que añadir los costes fungibles (papel, material de escritorio,...) que se desglosan en la siguiente tabla:

DESCRIPCIÓN	Nº UNIDADES	PRECIO UNIDAD (€)	COSTE (€)
Folios (paq. 500)	4	3,91	15,64
Tinta	1	70,57	70,57
CD-Rom	4	0,60	2,4
TOTAL		88,61	

Figura 61: Materiales

Para calcular el coste total de la aplicación se ha intentado que éste sea lo más fiel a la realidad. Para ello se ha preguntado a distintos programadores y analistas cual es su salario en horas de trabajo y se ha hecho una media con todos los datos obtenidos. Igualmente ha sucedido con el material de papelería, se ha preguntado en distintas tiendas cual es el precio de un paquete de folios, el precio de un tóner para la impresora Epson XP-322 (impresora utilizada) y el precio de un CD-ROM. La media de cada uno de estos precios ha sido la utilizada para calcular el coste total de la aplicación. [PFCAVS]

Por lo que el proyecto tendrá un coste total de **84966,71 €**(84.800+ 88,61).

5.2. CONCLUSOINES FINALES

Una vez que se ha concluido el proyecto hay que destacar que me ha servido para aprender el funcionamiento de una nueva herramienta como es un CRM y un nuevo mundo como son las ONG.

Cuando se inició el proyecto no conocía en profundidad lo que era un CRM ni había colaborado con ninguna ONG. Gracias a este proyecto he aprendido como funciona un CRM, en concreto CiviCRM, además he colaborado con una ONG lo que siempre personalmente es algo gratificante.

Antes de comenzar ni Avante 3 ni yo teníamos muy claro cuál era el objetivo que tenía que cubrir CiviCRM.

Después de unas primeras reuniones vimos que lo primero que había que hacer era conseguir cargar la información que tenían los distintos departamentos de Avante 3 e intentar unificarla.

Una vez cargada la información con una estructura similar a la existente en Avante 3, se realizan diferentes reuniones en las que se fue depurando la estructura de los contactos.

Algunos de los puntos que se han conseguido son:

- Se podrá acceder a la información desde cualquier ordenador con conexión a internet.
- Se estandariza la información de la organización y se eliminan duplicidades.
- La navegación de la herramienta es sencilla.
- Gracias a CiviCRM se conseguirá ser más eficiente puesto que explotar la información resultará más fácil según se vaya alimentando el sistema y se vayan creando todos los informes necesarios.
- Las herramientas tenían que ser gratuitas puesto que Avante 3 no podía correr con los gastos que requiere una herramienta comercial.

Lo que ha resultado más difícil en este proyecto es conocer un nuevo sistema como es CiviCRM, un nuevo entorno de trabajo CRM y un nuevo tipo de cliente como es una ONG.

Al proyecto le he dedicado muchas horas de trabajo, en la figura siguiente se muestra un resumen del tiempo estimado para cada una de las tareas.

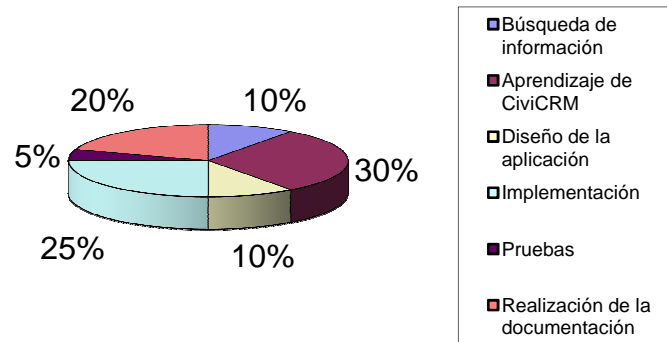


Figura 62: Tiempo empleado en la realización de la aplicación

5.3. FUTURAS LÍNEAS DE TRABAJO

En esta primera fase no se han podido contemplar todos los aspectos que permite manejar CiviCRM y algunos de los módulos que si se han implementado, se ha hecho de una forma sencilla, pudiéndose ampliar bastante su funcionalidad en un futuro.

Del aspecto funcional, algunos puntos en los que trabajar sería:

- Contactos: se ha dedicado mucho tiempo a recopilar y organizar la información de los contactos individuales, se tiene que profundizar en las organizaciones y en las familias.
- Casos: se ha definido un flujo muy sencillo de la información. Con el uso de la herramienta seguramente se encuentren nuevas funcionalidades a este módulo.
- Informes: siempre será posible crear nuevos informe. Según aumente la utilización de la herramienta aparecerán nuevas necesidades de información.
- Contribuciones: utilizando un procesador de pagos se podrá mejorar la funcionalidad de CiviContribute creando páginas de contribución on-line.
- Eventos: No se ha personalizado el módulo CiviEvent.
- Campañas: No se ha personalizado el módulo CiviCampaign.
- Subvenciones: No se ha personalizado el módulo CiviGrant.

En el aspecto visual, se podrían crear nuevos perfiles para el acceso a la aplicación en función de los perfiles de seguridad definidos en CiviCRM para acotar los apartados que ve cada uno de los usuarios.

6. BIBLIOGRAFÍA

1. Karen S. Fredricks.. Sugar for Dummies. Wiley Publishing, Inc., 2009
2. John Mertic. The Definitive Guide to SugarCRM. Better Business Applications. Apress, 2009
3. Janet Valade. PHP 5 for Dummies. Wiley Publishing, Inc., 2004
4. Bo Lykkegaard. European CRM Trends: End-User Plans and Priorities. IDC, 2010
5. Mass Framingham. IDC's Worldwide Semiannual Customer Relationship Management Applications Tracker Forecasts Global CRM Market to Grow by More Than 1.3 Billion in 2011. IDC, 2011

Direcciones de Internet

1. Documentación CiviCRM: <https://civicrm.org>
Accedido en octubre del 2015
2. Wiki CiviCRM: <http://wiki.civicrm.org>
Accedido en octubre del 2015
3. Avante3: <http://www.avante3.org/>
Accedido en octubre del 2015
4. Comparativa CRMs: <http://crm.softwareinsider.com/>
Accedido en octubre del 2015
5. Ciclo de vida en prototipo: <https://www.mindomo.com/es/mindmap/prototipos-sistema-de-informacion-f4b7ae487b064694b69c74d7acb0baef>
Accedido en octubre del 2015
6. SugarCRM: <http://www.sugarcrm.com>
Accedido en octubre del 2015
7. Salesforce: <http://www.salesforce.com>
Accedido en octubre del 2015
8. Oracle: <http://www.oracle.com>
Accedido en octubre del 2015
9. Microsoft Dynamics: <http://www.microsoft.com/es-es/dynamics/default.aspx>
10. CRM Software Analysis: <http://www.crmsoftware360.com>
Accedido en octubre del 2015

11. Add grandparent fields to your SugarCRM modules:

http://www.jejik.com/articles/2008/12/add_grandparent_fields_to_your_sugarcrm_modules/

Accedido en octubre del 2015

12. SugarCRM relations to estándar modules:

http://www.jejik.com/articles/2008/12/sugarcrm_many-to-one_relations_to_standard_modules/

Accedido en octubre del 2015

13. <http://www.destinationcrm.com>

Accedido en octubre del 2015

14. Modelo y Herramientas para desarrollo de soluciones CRM:

<http://www.adictosaltrabajo.com/tutoriales/tutoriales.php?pagina=crm4>

Accedido en octubre del 2015

15. CRM On-Demand VS On-Premise: <http://www.redk.net/tipos-de-sistemas-crm-on-demand-vs-on-premise>

Accedido en octubre del 2015

16. SAP: <http://www.sap.com/spain/pc/bp/crm-customer-engagement/software/overview.html>

Accedido en octubre del 2015

7. REFERENCIAS

[PFCFML] Fernando Matute Lasarte: “Controles en sistemas CRM. Caso práctico: Salesforce” Proyecto de fin de Carrera, Universidad Carlos III de Madrid, abril 2013.

[PFCLDC] Laura Díaz Carmona: “Sistema CRM de código abierto: SugarCRM”. Proyecto de fin de Carrera, Universidad Carlos III de Madrid, octubre de 2011
Accedido en octubre del 2015

[MHCRM] Modelo y Herramientas para desarrollo de soluciones CRM:
<http://www.adictosaltrabajo.com/tutoriales/tutoriales.php?pagina=crm4>
Accedido en octubre del 2015

[FCCRM] Funcionalidades CiviCRM:
https://civicrm.org/sites/civicrm.org/files/CiviCRM_spanish.ppt
Accedido en octubre del 2015

[FRCIVI] Formacion CiviCRM: <http://es.slideshare.net/carlescamara/formacin-civicrm>
Accedido en octubre del 2015

[CISASU] Comparación Salesforce.com, SugarCRM y CiviCRM:
<http://crm.softwareinsider.com/>
Accedido en octubre del 2015

[PFCAVS] Águeda Valcárcel Soria: “Diseño e implementación de un sistema de publicación de calificaciones a través de Internet” Proyecto de fin de Carrera, Universidad Carlos III de Madrid, julio 2012.
Accedido en octubre del 2015